# Všeobecné obchodní podmínky

*Návrh účinnosti: 1. ledna 2027*

## 1. Poskytovatel a rozsah podmínek

1.1 Terapeutické a poradenské centrum pro děti a rodinu s.r.o., IČO 23335041, sídlo Senovážné náměstí 978/23, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 425440 (dále jen „centrum“).

1.2 Kontakt: gabina@terapeuticka-klinika.cz; +420 777 975 337; www.terapeuticka-klinika.cz; datová schránka u4de2gk.

1.3 Tyto podmínky upravují poskytování poradenské psychoterapie, poradenství v rozsahu oprávnění centra, individuálních a rodinných konzultací, skupinových programů a vzdělávacích služeb. Vztahují se na osobní i online služby objednané fyzickými či právnickými osobami. Spotřebitelem je fyzická osoba jednající mimo svou podnikatelskou činnost či samostatný výkon povolání.

1.4 Podmínky jsou součástí smlouvy, pokud s nimi byl objednatel seznámen před jejím uzavřením. Individuálně sjednané podmínky mají přednost, nesmějí však omezovat kogentní práva spotřebitele. Dohoda o poskytované službě doplňuje tyto podmínky o pravidla odborné spolupráce.

## 2. Charakter služeb a odborná spolupráce

2.1 Služby jsou poskytovány mimo režim zdravotních služeb podle zákona č. 372/2011 Sb. a nenahrazují zdravotní péči, lékařskou diagnostiku, psychiatrickou léčbu ani akutní krizovou pomoc. Centrum nezaručuje konkrétní výsledek terapeutického procesu. Tím není dotčena odpovědnost centra za řádné a odborné poskytnutí služby.

2.2 Odborník a klient společně sjednávají cíle, formu a frekvenci spolupráce. Klient má právo klást otázky, odmítnout navržený postup a spolupráci ukončit. V případě bezprostředního ohrožení života nebo zdraví je nutné využít tísňovou linku 155 nebo 112. Běžný kontakt centra není nepřetržitou krizovou službou.

2.3 Centrum poskytuje služby prostřednictvím odborníků s odpovídající kvalifikací. Před zahájením spolupráce je klient informován o povaze služby a případném zapojení odborníka ve výcviku či pod supervizí.

## 3. Objednání služby a vznik smlouvy

3.1 Službu lze objednat prostřednictvím rezervačního systému, e-mailem, telefonicky nebo individuální dohodou. Před závazným objednáním je objednateli sdělen druh služby, termín, délka, cena, způsob úhrady a tyto podmínky. Objednatel může před odesláním objednávky zkontrolovat a opravit zadané údaje.

3.2 Smlouva vzniká potvrzením konkrétní objednávky centrem; pouhé přijetí nezávazné poptávky není potvrzením termínu. Při online objednání s povinností platby je tato povinnost výslovně označena na objednávkovém tlačítku. U smlouvy sjednávané telefonicky se spotřebitelem centrum postupuje podle zákonných pravidel pro potvrzení nabídky a její přijetí spotřebitelem.

3.3 Potvrzení smlouvy, platební údaje a znění VOP obdrží objednatel e-mailem nebo jiným sjednaným trvalým způsobem. Smlouva se uzavírá v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak. Centrum uchovává záznam o objednávce a na žádost poskytne objednateli kopii potvrzení.

## 4. Cena a platební podmínky

4.1 Cena služby vychází z aktuálního ceníku centra nebo individuální nabídky a je objednateli sdělena před uzavřením smlouvy jako konečná cena včetně případných daní a povinných poplatků. Změna ceníku se nedotýká již potvrzených objednávek.

4.2 Veškeré služby jsou hrazeny výhradně bezhotovostně bankovním převodem na účet společnosti, na dálku. Po rezervaci termínu obdrží objednatel e-mailem platební údaje včetně QR kódu. Konzultace je standardně hrazena předem ve lhůtě uvedené v potvrzení rezervace.

4.3 Centrum nepřijímá platby v hotovosti ani platební kartou; bankovní převody a QR platby se neprovádějí při osobním kontaktu v centru ani na jiném místě poskytování služby. Po individuální dohodě lze službu uhradit následně na dálku podle elektronicky zaslaných platebních údajů.

4.4 Platba je uhrazena připsáním na účet centra. Pokud úhrada neproběhne včas, centrum může po upozornění a poskytnutí přiměřené dodatečné lhůty rezervaci zrušit. O zrušení objednatele informuje. Doklad o úhradě nebo poskytnutí služby je zasílán elektronicky, případně vydán na žádost v souladu s právními předpisy.

## 5. Změna termínu a storno

5.1 Objednatel může sjednaný termín zrušit nebo požádat o jeho změnu prostřednictvím SMS nebo telefonicky na kontaktním čísle centra či odborníka. Rozhoduje okamžik doručení SMS nebo telefonického oznámení.

5.2 Při zrušení nejpozději 48 hodin před začátkem konzultace se storno poplatek neúčtuje. Při zrušení méně než 48 hodin, avšak nejméně 24 hodin před začátkem konzultace, činí storno poplatek 50 % ceny konzultace. Při zrušení méně než 24 hodin před začátkem konzultace činí storno poplatek 100 % ceny konzultace. Pokud se klient bez oznámení nedostaví do 15 minut od sjednaného začátku konzultace, považuje se konzultace za zrušenou a storno poplatek činí 100 % její ceny. Poplatky se uplatní nejvýše v rozsahu dovoleném právními předpisy. Centrum individuálně zohlední okolnosti, zejména náhlé závažné události a případné obsazení uvolněného termínu, a může poplatek snížit či prominout.

5.3 Byla-li konzultace uhrazena předem, započte se platba na oprávněný storno poplatek a případný zůstatek bude vrácen na bankovní účet nebo po dohodě převeden na náhradní termín. Při pozdním příchodu klienta může být konzultace zkrácena tak, aby nebyly dotčeny následující termíny; cena se tím standardně nemění.

5.4 Pokud termín zruší centrum, nabídne náhradní termín nebo vrátí celou cenu neposkytnuté služby. Vrácení úhrad probíhá bez zbytečného odkladu, zpravidla do 14 dnů. Storno pravidla neomezují zákonné právo spotřebitele odstoupit od smlouvy ani práva z vadného plnění.

## 6. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

6.1 U smluv uzavřených na dálku má spotřebitel, pokud se neuplatní zákonná výjimka, právo odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy. U smluv uzavřených mimo obchodní prostory platí zákonné lhůty, včetně 30denní lhůty při nevyžádané návštěvě v domácnosti nebo organizované prodejní akci.

6.2 Odstoupení lze zaslat na kontaktní e-mail nebo sídlo centra jednoznačným prohlášením; lze využít formulář v příloze. Lhůta je zachována odesláním odstoupení před jejím uplynutím.

6.3 Má-li být služba zahájena před uplynutím lhůty pro odstoupení, centrum si vyžádá výslovnou žádost spotřebitele a poučí jej o důsledcích. Odstoupí-li spotřebitel po zahájení služby na svou výslovnou žádost, uhradí zákonem stanovenou poměrnou část ceny za skutečně poskytnuté plnění. Právo odstoupit zaniká

po úplném poskytnutí služby, pokud byly splněny zákonné podmínky předchozího výslovného souhlasu a poučení o zániku práva.

6.4 Při platném odstoupení centrum vrátí přijaté prostředky do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem, pokud spotřebitel bez dalších nákladů nesouhlasí s jiným způsobem. Tím není dotčen případný zákonný nárok na poměrnou část ceny.

## 7. Služby pro nezletilé klienty

7.1 Při objednání služby pro nezletilého centrum ověřuje oprávnění osoby jednající jeho jménem a potřebné souhlasy s ohledem na věk, rozumovou a volní vyspělost dítěte, povahu služby a okolnosti případu. Objednatel informuje centrum o relevantních omezeních rodičovské odpovědnosti či rozhodnutích soudu.

7.2 Centrum respektuje názor dítěte, jeho důstojnost a soukromí. Rozsah informací předávaných rodičům nebo jiným oprávněným osobám se sjednává s ohledem na zájem dítěte, jeho vyspělost a právní povinnosti. Při sporu zákonných zástupců nebo pochybnostech o oprávnění může centrum zahájení spolupráce odložit do vyjasnění situace.

7.3 Objednatel, který uzavírá smlouvu a zavazuje se k úhradě, odpovídá za sjednané platební povinnosti; samotná účast dítěte na konzultaci takovou povinnost automaticky nezakládá.

## 8. Online konzultace

8.1 Klient obdrží informaci o použité platformě a připojení. Pro online konzultaci zajistí přiměřené soukromí, funkční připojení a vhodné zařízení. Při technických obtížích se strany pokusí obnovit spojení nebo sjednat náhradní postup.

8.2 Pokud službu nelze poskytnout z důvodů na straně centra, klientovi náleží náhradní termín nebo odpovídající vrácení ceny. Při potížích na straně klienta se postup řeší individuálně s ohledem na rozsah skutečně poskytnuté služby a příčinu výpadku. Bez předchozího souhlasu zúčastněných osob se konzultace nenahrává.

## 9. Skupinové programy, školení a služby organizacím

9.1 Rozsah programu, cena, minimální počet účastníků, termíny a případná zvláštní pravidla zrušení jsou uvedeny v nabídce konkrétního programu před objednáním. Nejsou-li zvláštní storno podmínky sjednány, použije se článek 5 přiměřeně. Pokud centrum program zruší, vrátí cenu neposkytnuté části nebo nabídne náhradu, s níž musí objednatel souhlasit.

9.2 U služeb objednaných školou, organizací či podnikatelem lze sjednat samostatnou smlouvu, fakturační splatnost a storno podmínky. Úhrady se vždy provádějí na dálku bankovním převodem. Zákonná spotřebitelská práva náležejí osobám v postavení spotřebitele.

## 10. Mlčenlivost a osobní údaje

10.1 Centrum a jeho odborníci zachovávají důvěrnost informací získaných při spolupráci, s výjimkami stanovenými právními předpisy nebo v rozsahu platného souhlasu klienta. Klient je informován o pravidlech odborných konzultací, supervize a případného předávání informací dalším osobám. Nahrávky pro supervizi jsou pořizovány pouze na základě samostatného informovaného souhlasu.

10.2 Správcem osobních údajů je centrum. Informace o účelech, právních základech, příjemcích, době uchování a právech subjektů údajů jsou uvedeny v samostatných zásadách zpracování osobních údajů,

které centrum poskytuje před získáním údajů. Souhlas s VOP není automatickým souhlasem se zpracováním citlivých údajů ani s marketingem.

## 11. Reklamace a stížnosti

11.1 Klient může uplatnit reklamaci nebo stížnost e-mailem či písemně na kontaktní adrese centra, případně osobně. Uvede popis služby, vytýkanou vadu a požadovaný způsob řešení. Centrum přijme reklamaci také v dalších místech, kde to vyžaduje zákon.

11.2 Při reklamaci spotřebitele centrum vydá písemné potvrzení o jejím uplatnění, obsahu a požadovaném způsobu vyřízení včetně kontaktních údajů. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí a spotřebitele informuje nejpozději do 30 dnů, pokud není dohodnuta delší lhůta. Vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení nebo písemné odůvodnění zamítnutí. Práva z vadného plnění a další zákonné nároky zůstávají nedotčeny.

11.3 V případě spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit přímo s centrem, se spotřebitel může obrátit na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, https://adr.coi.cz, jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je-li pro danou službu příslušná. Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel poprvé uplatnil sporné právo u centra. Právo obrátit se na soud zůstává zachováno.

## 12. Ukončení spolupráce a závěrečná ustanovení

12.1 Klient může spolupráci ukončit kdykoli bez uvedení důvodu. Odborník může navrhnout ukončení zejména tehdy, pokud potřeby klienta přesahují jeho odborné možnosti, služba není vhodná nebo nelze zajistit bezpečné podmínky. Pokud je to možné a vhodné, nabídne doporučení další odborné pomoci. Ukončením nejsou dotčeny oprávněné nároky z již sjednaných termínů ani zákonná práva klienta.

12.2 Právní vztahy se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Volba práva neomezuje kogentní ochranu spotřebitele. Změny VOP se vztahují na budoucí objednávky; již uzavřené smlouvy se řídí zněním platným při jejich uzavření, není-li platně dohodnuto jinak.

# Příloha – vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.

Adresát: Terapeutické a poradenské centrum pro děti a rodinu s.r.o., Senovážné náměstí 978/23, 110 00 Praha 1, gabina@terapeuticka-klinika.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí této služby:

.....

Datum objednání / uzavření smlouvy: .....

Jméno a příjmení spotřebitele: .....

Adresa spotřebitele: .....

Datum: .....

Podpis spotřebitele (pouze při odeslání v listinné podobě):

.....