

# Všeobecné obchodní podmínky

## pro objednání a poskytování služeb Mobilní Fyzio

Mobilní Fyzio – Šárka Jánošová

Bc. Šárka Jánošová

IČ: 19715170

Sídlo: Generála Sedláčka 1851, Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, 250 01

E-mail: info@mobilnifyzio.cz

Telefon: 603 393 525

Web: mobilnifyzio.cz

(dále jen „Poskytovatel“)

## I. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a klientem při objednání a poskytování služeb nabízených pod značkou Mobilní Fyzio.

Tyto podmínky se vztahují zejména na:

- domácí fyzioterapii,
- mobilní masáže,
- ambulantní fyzioterapii v ordinaci,
- dárkové poukazy na nabízené služby.

Informace uvedené na webových stránkách mají informativní charakter a nenahrazují individuální odborné vyšetření ani posouzení zdravotního stavu.

## II. Objednání služby a potvrzení termínu

Služby lze objednat:

- telefonicky,
- e-mailem,
- prostřednictvím formuláře na webových stránkách,
- prostřednictvím SMS nebo obdobné textové zprávy.

Objednání služby samo o sobě nezakládá nárok na konkrétní termín.

Termín je závazně sjednán až ve chvíli, kdy Poskytovatel klientovi termín písemně potvrdí, zejména e-mailem nebo textovou zprávou.

Služby jsou objednávány na konkrétní čas a kapacitu. Klient bere na vědomí, že rezervovaný termín blokuje kapacitu Poskytovatele, kterou již zpravidla nelze na poslední chvíli nahradit jiným klientem.

### **III. Uzavření smlouvy a potvrzení objednávky**

Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a klientem vzniká potvrzením objednaného termínu ze strany Poskytovatele.

Potvrzení objednávky obsahuje zejména označení objednané služby, sjednaný termín, případně místo poskytnutí služby a cenu služby nebo způsob jejího určení, pokud ji nelze přesně stanovit předem.

Pokud je smlouva uzavírána prostředky komunikace na dálku, poskytne Poskytovatel klientovi před uzavřením smlouvy nebo nejpozději v potvrzení objednávky informace vyžadované právními předpisy.

### **IV. Rozsah a povaha služeb**

Poskytovatel nabízí služby dle aktuální nabídky zveřejněné na webových stránkách nebo sdělené klientovi při objednání.

Konkrétní rozsah, vhodnost a forma služby vždy závisí na:

- zdravotním stavu klienta,
- účelu objednané služby,
- odborném posouzení Poskytovatele,
- provozních možnostech.

Poskytovatel je oprávněn navrhnout změnu typu služby, jejího rozsahu nebo způsobu poskytnutí, pokud to odpovídá odbornému posouzení nebo bezpečnosti klienta.

Fyzioterapie je poskytována jako zdravotní služba podle příslušných právních předpisů. Masáže jsou poskytovány jako služba podle povahy konkrétní nabídky a účelu objednání.

### **V. Cena služeb**

Aktuální ceny služeb jsou uvedeny v ceníku na webových stránkách Poskytovatele nebo jsou klientovi sděleny při objednání.

Ceny jsou platné po dobu jejich zveřejnění nebo do jejich změny.

Poskytovatel si vyhrazuje právo ceník průběžně upravovat. Na již potvrzený termín se použije cena platná v době potvrzení termínu, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak.

### **VI. Platební podmínky**

Klient může cenu služby uhradit zejména těmito způsoby:

- v hotovosti,
- bezhotovostním převodem,
- prostřednictvím QR platby,

- předem,
- po poskytnutí služby,
- případně měsíčně souhrnně, pokud je taková forma úhrady předem domluvena.

Konkrétní způsob úhrady je vždy věcí předchozí dohody mezi klientem a Poskytovatelem.

Klient je povinen uhradit cenu služby řádně a včas.

## **VII. Změna termínu a storno podmínky**

Klient může sjednaný termín bez storno poplatku změnit nebo zrušit nejpozději 24 hodin před jeho začátkem.

Při zrušení termínu méně než 24 hodin předem je Poskytovatel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši až 100 % ceny objednané služby.

Ve výjimečných situacích může Poskytovatel storno poplatek zcela nebo zčásti prominout, zejména pokud ke zrušení vedly objektivně vážné důvody.

O prominutí storno poplatku rozhoduje Poskytovatel individuálně podle okolností konkrétního případu.

## **VIII. Dárkové poukazy**

Poskytovatel nabízí dárkové poukazy na všechny aktuálně nabízené služby.

Dárkové poukazy mohou být vystaveny:

- v elektronické podobě,
- v papírové podobě.

Platnost dárkového poukazu je 6 měsíců od jeho vystavení nebo zakoupení, není-li na poukazu uvedeno jinak.

Po uplynutí doby platnosti nárok na čerpání služby bez náhrady zaniká.

Dárkový poukaz lze uplatnit pouze po předchozí rezervaci termínu a podle aktuálních provozních možností Poskytovatele.

Dárkový poukaz nelze bez předchozí dohody směnit za peníze.

## **IX. Povinnosti klienta**

Klient je povinen:

- poskytnout pravdivé, úplné a nezavádějící informace o svém zdravotním stavu a skutečnostech důležitých pro poskytnutí služby,

- oznámit Poskytovateli všechny okolnosti, které mohou mít vliv na vhodnost, bezpečnost nebo průběh služby,
- respektovat odborné pokyny Poskytovatele,
- zajistit vhodné a bezpečné prostředí pro poskytnutí služby v domácím prostředí.

Pokud klient uvede nepravdivé, neúplné nebo zavádějící informace o svém zdravotním stavu nebo zamlčí skutečnosti podstatné pro bezpečné a odborné posouzení služby, nenese Poskytovatel odpovědnost za následky, které tím v rozsahu tohoto ovlivnění vzniknou.

## **X. Odborné posouzení a možnost službu neprovést**

Poskytovatel je oprávněn službu:

- neprovést,
- přerušit,
- zkrátit,
- nebo upravit její rozsah či formu,

pokud dospěje k odbornému závěru, že požadovaná služba není pro klienta vhodná, bezpečná nebo odpovídající jeho aktuálnímu zdravotnímu stavu.

Totéž platí i tehdy, pokud klient neposkytne potřebnou součinnost nebo neposkytne dostatečné informace pro odborné posouzení služby.

V takovém případě může Poskytovatel klientovi doporučit jiný vhodný postup nebo jiný typ péče.

## **XI. Reklamace a stížnosti**

Pokud má klient výhrady ke způsobu objednání, komunikaci nebo poskytnuté službě, může uplatnit reklamaci nebo podat stížnost e-mailem na adresu [info@mobilnifyzio.cz](mailto:info@mobilnifyzio.cz) nebo jiným prokazatelným způsobem.

Poskytovatel reklamaci nebo stížnost vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení, pokud se s klientem nedohodne na delší lhůtě.

Reklamace se nevztahuje na subjektivní očekávání klienta ohledně výsledku služby, pokud byla služba poskytnuta odborně, řádně a v souladu s individuálním posouzením situace.

## **XII. Ochrana osobních údajů**

Osobní údaje klientů jsou zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy.

Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu **Informace o zpracování osobních údajů**, dostupném na webových stránkách Poskytovatele.

## **XIII. Doručování a komunikace**

Komunikace mezi klientem a Poskytovatelem probíhá zejména:

- telefonicky,
- e-mailem,
- prostřednictvím textových zpráv,
- nebo prostřednictvím webového formuláře.

Klient bere na vědomí, že pro účely objednání, potvrzení termínu, změn, zrušení termínu a další běžné komunikace mohou být využívány běžné prostředky elektronické komunikace.

## **XIV. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku**

Je-li smlouva mezi Poskytovatelem a klientem, který je spotřebitelem, uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má klient právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, pokud právní předpis nestanoví jinak.

Klient bere na vědomí, že pokud výslovně požádá o poskytnutí služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a služba bude na jeho žádost zahájena, je v případě odstoupení povinen uhradit poměrnou část ceny za plnění již poskytnuté do okamžiku odstoupení.

Byla-li služba na výslovnou žádost klienta plně poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, právo na odstoupení zaniká, byl-li klient o této skutečnosti předem řádně poučen.

Odstoupení od smlouvy lze zaslat na e-mail Poskytovatele [info@mobilnifyzio.cz](mailto:info@mobilnifyzio.cz) nebo na adresu sídla Poskytovatele.

## **XV. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

V případě spotřebitelského sporu má klient, který je spotřebitelem, právo obrátit se s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na:

**Českou obchodní inspekci**  
Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Web: [coi.cz](http://coi.cz)

## **XVI. Závěrečná ustanovení**

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele a tvoří součást smluvního vztahu mezi klientem a Poskytovatelem, není-li výslovně sjednáno jinak.

Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto podmínky přiměřeně měnit nebo doplňovat. Nové znění je účinné dnem jeho zveřejnění na webových stránkách, není-li uvedeno pozdější datum účinnosti.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne: **1. 1. 2026**

