

# Podmínky zprostředkování online poradenství Tulsia online terapie přes videohovor

účinné ode dne 1.1.2025 pro terapie-online.eu

**Provozovatelem** se rozumí obchodní společnost **MEDINPLANT, s.r.o.**, IČO: 496 79 058, sp.zn.: C 21608 vedená u Městského soudu v Praze, sídlo: Jindřicha Plachty 595/6, Smíchov, 150 00 Praha 5, telefon: +420 601 594 293, elektronická adresa: info@tulsiaclinic.cz (dále jen „provozovatel“)

**Klientem** se rozumí druhá strana uvedená v objednávce. Vystupuje-li klient mimo rámec své podnikatelské činnosti, vztahují se na něj také ustanovení těchto podmínek, ve kterých je klient označen jako spotřebitel. Klientem může být pouze osoba starší 15 let, která je plně svéprávná.

**Portálem** se rozumí portál terapie-online.eu provozovaný provozovatelem, dostupný na internetové adrese (URL): <http://www.terapie-online.eu>, prostřednictvím kterého provozovatel zprostředkovává poradenství nabízené terapeuty.

**Terapeutem** se rozumí konzultant spolupracující s provozovatelem, který poskytuje poradenství.

**Poradenstvím** se rozumí vzájemný dialog s klientem směřující např. k rozvoji:

- osobnostního potenciálu, rozvoj vztahových dovedností
- životního režimu (duševní hygiena, oddělení pracovního a soukromého života, hygiena spánku);
- rozvoj sociálních dovedností v oblasti osobních i pracovních vztahů,
- životní flow, mindfulness, atp.;
- oslovení životních zdrojů;
- rozvoj komunikace a řešení bloků seberozvoje

a dalších, vyjma:

- činností uvedených v příloze č. 2 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů a metodického pokynu č. 15/1996 k obsahovým náplním jednotlivých živností – psychologické poradenství a diagnostika;
- činností, které jsou poskytnutím zdravotní služby, zejména neslouží k diagnostice ani terapii duševních poruch nebo chorob (nenahrazuje vyšetření klinickým psychologem, lékařem atp.); naprostou kontraindikací jsou duševní poruchy a poruchy osobnosti, střední a těžké depresivní stavy se suicidálním chováním či myšlením;

**Online schůzkou** se rozumí online poradenství poskytované terapeuty prostřednictvím portálu.

## Čl. 1 Obecná ustanovení

- 1.1.** Tyto podmínky upravují podle § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „o.z.“), práva a povinnosti vzniklé na základě a v souvislosti se smlouvou o zprostředkování poradenství prostřednictvím online schůzek uzavřenou mezi provozovatelem a klientem prostřednictvím portálu (dále také jen „smlouva“).
- 1.2.** Provozovatel si vyhrazuje právo tyto podmínky měnit a doplňovat. Pro uzavřenou smlouvu jsou účinné vždy podmínky, které byly zveřejněny v době projevu vůle klienta uzavřít smlouvu.
- 1.3.** Smlouvu mezi provozovatelem a klientem je možné uzavřít pouze v českém jazyce.

## Čl. 2 Uživatelský účet

- 2.1.** Na základě registrace klienta provedené na portálu může klient přistupovat do svého uživatelského účtu. Ze svého uživatelského účtu může klient vytvářet na portálu objednávky poradenství.
- 2.2.** Při registraci do uživatelského účtu na portálu je klient povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Klient je povinen zadat veškeré údaje označené jako povinné. Údaje uvedené

v uživatelském účtu je klient při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené klientem v uživatelském účtu na portálu jsou provozovatel považovány za správné.

- 2.3. Provozovatel si vyhrazuje právo u nově registrovaných klientů ověřit zadané telefonní číslo a e-mail prostřednictvím ověřovací sms a/nebo ověřovacího e-mailu.
- 2.4. Provozovatel má právo kdykoliv odmítnout provedení registrace u kteréhokoliv klienta a klient nemá právní nárok na uzavření smlouvy s provozovatelem.
- 2.5. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Klient je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu. Provozovatel nenes odpovědnost za případné zneužití uživatelského účtu třetími osobami. Klient není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.
- 2.6. Klient bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení provozovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.
- 2.7. Provozovatel může zablokovat nebo zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy klient poruší své povinnosti vyplývající z právního předpisu a těchto podmínek nebo v případě, kdy se klient po dobu dvou let na portál nepřihlásil.

### **Čl. 3 Uzavření smlouvy**

- 3.1. Provozovatel není povinen uzavřít smlouvu, již předmětem by byla online schůzka prezentovaná na portálu, § 1732 odst. 2 o.z. se ve vztahu mezi provozovatelem a klientem nepoužije.
- 3.2. Provozovatel nabízí na portálu zprostředkování online schůzky s terapeutem a zajišťuje konání online schůzek.
- 3.3. Provozovatel není plátcem daně z přidané hodnoty.
- 3.4. Online schůzku, která je prezentovaná na portálu, objedná klient po přihlášení do uživatelského účtu vyplněním objednávkového formuláře na portálu, který obsahuje údaje:
  - a) identifikaci vybraného terapeuta
  - b) datum a čas online schůzky dle dostupnosti a časových možností zvoleného terapeuta (dále jen „objednávka“).
- 3.5. Před odesláním objednávky je klient povinen zkontrolovat údaje, které do objednávky vložil; vložené údaje je možné před odesláním změnit. Údaje uvedené v objednávce jsou provozovatelem považovány za správné. Objednávku odešle klient provozovateli kliknutím na tlačítko „objednat“. Před odesláním objednávky je nezbytné vyjádřit souhlas s těmito podmínkami a se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušného pole. Provozovatel je vždy oprávněn požádat klienta o dodatečné písemné potvrzení správnosti objednávky.
- 3.6. Smlouva je uzavřena, když klientovi dojde potvrzení objednávky provozovatelem na elektronickou adresu klienta uvedenou v objednávce.
- 3.7. Je-li klient spotřebitel, vydá mu provozovatel potvrzení o uzavřené smlouvě s terapeutem v textové podobě v přiměřené době po jejím uzavření, nejpozději však v okamžiku dodání služby nebo před tím, než začne provozovatel poskytovat službu. Potvrzení musí obsahovat údaje podle § 1820 odst. 1 o.z., pokud je provozovatel spotřebiteli neposkytl v textové podobě již před uzavřením smlouvy.

### **Čl. 4 Cena online schůzky a platební podmínky**

- 4.1. Cenu online schůzky je uvedena vždy u vybraného terapeuta. Konečná cena je uvedena ve shrnutí objednávky před jejím odesláním.
- 4.2. Cenu online schůzky je možné zaplatit online platbou – platební karta.
- 4.3. Cena online schůzky je splatná při odeslání objednávky.
- 4.4. Platba musí být provedena v českých korunách. V případě úhrady bankovním převodem hradí klient veškeré bankovní poplatky, tak aby provozovateli byla sjednaná cena za služby připsána na jeho účet v plné výši.

### **Čl. 5 Místo a čas online schůzky, technické požadavky**

- 5.1. Online schůzka se koná prostřednictvím portálu v čas uvedený v objednávce.
- 5.2. Online schůzka trvá časový úsek uvedený na portále. Schůzky probíhají v pracovních dnech.
- 5.3. Potvrzený termín online schůzky může klient zrušit nejpozději do 48 h před jeho zahájením (bezplatné storno), a to písemně na mail katarina.kubikova@tulsiaclinic.cz;
- 5.4. Potvrzený termín online schůzky může provozovatel nebo terapeut zrušit kdykoliv před jejím zahájením z důvodu mimořádných okolností (například pracovní neschopnost vybraného konzultanta, technická porucha), v takovém případě provozovatel dohodne s klientem na jiném termínu online schůzky.
- 5.5. V případě technických potíží s videohovorem je terapeut oprávněn dokončit online schůzku telefonicky.
- 5.6. Minimálními technické požadavky pro využívání portálu a účasti na online schůzce jsou následující:
  - přenosová rychlost internetu minimálně 384 kb/s;
  - nainstalovaná aktuální verze prohlížeče Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera nebo Safari
  - tablet, desktopové nebo mobilní zařízení, které je schopné připojení k internetu a fungují v něm výše zmíněné prohlížeče;    Za splnění technických požadavků odpovídá klient.

## Čl. 6 Práva a povinnost provozovatele a klienta

- 6.1. Provozovatel je povinen nabízet poskytování poradenství pouze prostřednictvím terapeutů, kteří mají certifikaci psychoterapeutického výcviku nebo jde o frekventanty výcviku s náležitou supervizí.
- 6.2. Provozovatel není odpovědný za obsah online schůzek, za služby poskytované terapeuty ani za obsah a informace na profilech terapeutů umístěných na portálu.
- 6.3. Poskytování poradenství prostřednictvím online schůzek nepředstavuje zdravotní služby ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů. Využíváním online schůzek vstupuje klient dobrovolně a na vlastní žádost do kontaktu s terapeutem. Klient bere na vědomí, že tento kontakt a komunikace není součástí zdravotní péče a terapeut nepřebírá odpovědnost za jeho zdravotní stav. Pokud má klient zájem o poskytování zdravotní služby, či vyžaduje-li to jeho zdravotní stav, je klient sám odpovědný za zajištění si takové zdravotní služby, a to především u zdravotnického zařízení, které je takové služby oprávněné poskytovat dle zákona o zdravotnických službách a v případech nesnesoucích odkladu je klient sám odpovědný volat 112 nebo jinou tísňovou linku dle situace.
- 6.4. Terapeut je v případě ohrožení života a zdraví klienta nebo v případě zákonem uložené oznamovací povinnosti oprávněn a povinen oznámit skutečnosti, o kterých se při terapii dozvěděl, na lince 112.
- 6.5. Pokud v rámci poradenství klient od terapeuta dostane doporučení k vyhledání odborné pomoci, je klient povinen tato doporučení zvážit a zohlednit je v dalším svém postupu. Provozovatel ani terapeut nenesou jakoukoliv odpovědnost za jednání klienta před, při nebo po online schůzce, odpovědnost za všechna svá rozhodnutí nese klient vždy sám.
- 6.6. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že terapeut v zájmu zajištění co nejvyšší kvality poskytovaného poradenství může konzultovat průběh a vedení online schůzky v rámci své supervize. Pokud si klient přeje, aby některé části online schůzky terapeut nekonzultoval s třetí osobou, sdělí to bez odkladu terapeutovi. V takovém případě není terapeut oprávněn předmětnou část online schůzky s kýmkoliv konzultovat.
- 6.7. Klient se zavazuje, že:
  - a) třetí osobě (zejména osobě, která není plně svéprávná) neumožní ani nijak nezprostředkuje přístup k online schůzce;
  - b) bude dbát pokynů terapeuta;
  - c) nebude porušovat duševní vlastnictví (autorská práva, ochranné známky, patenty atd.) provozovatele nebo třetí osoby, zejména nebude bez souhlasu nebo příslušné licence zpřístupňovat, zveřejňovat, kopírovat, distribuovat, zneužívat nebo jakkoliv jinak užívat

obsah portálu či poradenství, tj. materiály, audio-vizuální záznamy atd., který jsou chráněny zejména zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, o. z. nebo jinými obecně závaznými právními předpisy;

- d) nebude při užívání portálu užívat hanlivé, urážlivé, pobuřující nebo společensky nepřijatelné odkazy, komentáře, slovní spojení, slova nebo grafická nebo jiná gesta ohledně náboženství, rasy, sexuální orientace, pohlaví, či jiných cílových skupin nebo které by mohly zasahovat do osobnostního práva (osobnost, důstojnost, čest, vážnost, soukromí, projevy osobní povahy, tělesnou integritu) nebo mít jakkoliv výhrůžnou, nenávislnou, obtěžující, obscénní, podvodnou, hanlivou, urážlivou nebo pohoršující povahu, a to zejména v případě, že takový odkaz nebo komentář je způsobilý přivodit jedinci nebo cílové skupině pocit újmy;
  - e) nebude při užívání služeb prostřednictvím portálu užívat nebo šířit jakýkoliv obsah, kterým je nebo by mohlo být porušováno právo duševního vlastnictví třetích osob;
  - f) nebude propagovat nebo šířit na portálu adresy jiných internetových stránek, které slouží obdobnému účelu jako portál a nebude propagovat, uvádět a publikovat reklamy a jiná jim povahově blízká sdělení ať už na výrobek, službu, výrobce či jiné provozovatele;
  - g) nebude používat portál k prodeji zboží, služeb ani k distribuci reklamních materiálů;
  - h) je jediným autorem údajů jím zveřejněných nebo zpřístupněných na portálu nebo na svém uživatelském účtu nebo že má příslušnou licenci k takto zveřejněným nebo zpřístupněným údajům na portálu, a že je oprávněn ke zveřejnění, šíření a jakémukoliv nakládání s obsahem vloženým na portál a svém uživatelském účtu, přičemž pokud zadá údaje za účelem, aby byly zveřejněny, a to včetně textů, fotografií, obrázků, kreseb, audio-vizuálních soubodů, grafických výtvorů nebo jakýchkoliv elektronických souborů, uděluje provozovateli neomezenou bezúplatnou licenci k šíření, zpracování, překladu nebo modifikování těchto údajů.
- 6.8.** V případě porušení povinností klienta, uvedených v čl. 6.6., je terapeut oprávněn online schůzku ukončit. V takovém případě nenáleží klientovi náhrada ceny za nevyčerpaný čas ani nemá právo na náhradní termín online schůzky.

## **Čl. 7 Práva z vadného plnění**

### **7.1. Práva z vadného plnění**

- 7.1.1. Práva klienta z vadného plnění se řídí zejména ustanovením § 1914 až 1925 o.z., a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.1.2. Právo z vadného plnění klientovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
- 7.1.3. Klient je povinen oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zjistit, nejpozději však do tří dnů jejího zjištění.
- 7.1.4. Je-li vada odstranitelná, může se klient domáhat buď opravy nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může nabyvatel buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

### **7.2. Postup při vyřízení reklamace**

- 7.2.1. Práva z vadného plnění uplatňuje klient u provozovatele písemně na adrese jeho sídla nebo e-mailem na jeho elektronické adrese nebo osobně v sídle.
- 7.2.2. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy klient uplatnil vadu služby.
- 7.2.3. Provozovatel je povinen klientovi vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 7.2.4. Je-li klient spotřebitel, reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se provozovatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě, přičemž po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

7.2.5. O vyřízení reklamace provozovatel klienta vyrozumí písemně nebo na elektronickou adresu klienta; provozovatel je povinen vydat klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## **Čl. 8 Odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele**

### **8.1. Podmínky odstoupení od smlouvy**

8.1.1. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta končí uplynutím čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy.

8.1.2. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči provozovateli, například u provozovatele písemně na adrese jeho sídla nebo e-mailem na jeho elektronické adrese nebo osobně v sídle, jehož přijetí provozovatel potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu.

8.1.3. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy jestliže bylo poradenství v plném rozsahu poskytnuto a pokud se s plněním započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a provozovatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy.

### **8.2. Vrácení ceny online schůzky**

8.2.1. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu provozovatel nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Provozovatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

## **Čl. 9 Zánik vztahů z vedlejších smluv**

Zánikem vztahu ze smlouvy zanikají také vztahy ze všech vedlejších smluv (například poskytnutý dárek).

## **Čl. 10 Ostatní ustanovení a poučení**

10.1. Ujednání v e-mailové komunikaci mají přednost před ustanoveními těchto podmínek.

10.2. Klient souhlasí s doručováním na elektronickou adresu uvedenou v jeho objednávce.

10.3. Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy a při poskytování poradenství. Veškeré náklady vzniklé při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy a jejím plněním (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory atp.) si hradí provozovatel i klient sám.

10.4. Provozovatel není ve vztahu ke klientovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) o.z. Terapeut je vázán etickým kodexem České asociace pro psychoterapii.

10.5. Provozovatel je oprávněn k poskytování poradenství.

10.6. Česká obchodní inspekce vykonává dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Klient, který je spotřebitelem, se může obrátit se stížností v souvislosti s uzavřením a plněním této smlouvy na tento orgán dozoru. Dojde-li mezi provozovatelem a klientem, je-li spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu z této smlouvy, který se nepodaří vyřešit dohodou, může klient podat návrh na mimosoudní řešení sporu před Českou obchodní inspekcí, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz), která vykonává dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

10.7. Úřad pro ochranu osobních údajů vykonává dozor nad zpracováním osobních údajů.

## **Čl. 11 Závěrečná ustanovení**

- 11.1.** Skutečnosti neupravené těmito podmínkami a uzavřenou smlouvou mezi provozovatelem a klientem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2.** Pokud právní vztah vzniklý z uzavřené smlouvy obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 11.3.** Pokud právní vztah vzniklý ze smlouvy obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, příslušnost českého soudu jako orgánu řešení sporů. Tím není dotčeno právo spotřebitele uvedené v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012, o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (Brusel I bis).
- 11.4.** Uzavřená smlouva včetně těchto podmínek je archivována provozovatelem v elektronické podobě.