

Všeobecné smluvní podmínky služby Terapeutické linky Sluchátko

1. Základní informace o službě

1.1 Úvodní ustanovení

Tyto podmínky upravují vztah mezi poskytovatelem služby **Terapeutická linka Sluchátko, z.ú.** a klientem, který využívá psychoterapeutickou podporu poskytovanou telefonicky nebo prostřednictvím domluvy termínu telefonického hovoru přes kontaktní formulář na webových stránkách.

Služba je poskytována jako podpůrná psychoterapeutická pomoc; nejedná se o sociální službu ani o zdravotní službu.

Služba je určena osobám, které hledají odbornou psychoterapeutickou pomoc a splňují podmínky uvedené v těchto pravidlech.

1.2 Poskytovatel služby

Poskytovatelem služby je:

Terapeutická linka Sluchátko, z.ú.

Sídlo: Jičínská 226/17, Žižkov, 130 00 Praha 3

IČ: 09497595

E-mail: info@linkasluchatko.cz

Telefon: 212 812 540

1.3 Vymezení služby

Terapeutická linka Sluchátko poskytuje odbornou psychoterapeutickou podporu po telefonu.

Tato služba **není sociální službou** poskytovanou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služba je poskytována jako samostatná nezisková činnost poskytovatele a její poskytování se odvíjí od odborného posouzení a aktuálních kapacit poskytovatele.

Na poskytnutí služby **nevzniká právní nárok**.

Služba je anonymní a pro klienta **bezplatná**. Klient hradí pouze běžné náklady na telefonní spojení svému operátorovi, pokud není v konkrétním případě domluveno zpětné volání ze strany poskytovatele.

Služba je zaměřena na psychoterapeutickou podporu a neurgentní práci s klientem. Služba neslouží k okamžitému řešení akutních krizových situací.

2. Komu je služba určena a kdy nemusí být vhodná

2.1 Komu je služba určena

Službu může využít osoba, která:

- hledá odbornou psychoterapeutickou pomoc,
- je starší 16 let,
- nachází se v situaci, kdy pro ni může být tato forma podpory vhodná,
- je připravena sdílet v nezbytném rozsahu informace potřebné pro bezpečný a odpovědný průběh spolupráce.
- a u níž terapeut Linky Sluchátko vyhodnotí, že je pro ni poradenská psychoterapie poskytovaná po telefonu vhodnou a indikovanou formou podpory.

Služba je dostupná dospívajícím, dospělým i seniorům z celé České republiky.

2.2 Kdy služba nemusí být vhodná

Služba není určena zejména pro situace, kdy:

- klient potřebuje okamžitou krizovou intervenci,
- klient je v akutním ohrožení,
- obtíže klienta vyžadují jiný typ odborné péče,
- klient nesplňuje podmínky pro využití služby,
- klient neposkytne základní informace potřebné pro bezpečný průběh poskytované podpory.

V těchto případech může být klientovi doporučeno využití jiné vhodné služby.

3. Navázání kontaktu a průběh poskytování služby

3.1 Způsob navázání kontaktu

První kontakt může proběhnout:

- telefonicky na čísle 212 812 540 během provozní doby linky, nebo
- prostřednictvím kontaktního formuláře na webu poskytovatele.

Pokud se klient nedovolá z důvodu vytížení linky, může jej poskytovatel následně kontaktovat s návrhem termínu, zpravidla do 48 hodin.

3.2 Průběh poskytování služby

Po spojení s linkou je klientovi poskytována psychoterapeutická podpora kvalifikovaným psychoterapeutem.

Jeden hovor může trvat až 50 minut a v rámci jednoho dne nelze využít více než jedno sezení.

Počet hovorů, jejich délku, intervaly a vhodnost této formy podpory pro konkrétního klienta určuje psychoterapeut s ohledem na potřeby klienta a kapacity služby.

V odůvodněných případech lze ročně využít až 12 psychoterapeutických hovorů - 6 hovorů, a po tříměsíční přestávce dalších 6.

Termíny hovorů a objednáací doba se odvíjejí od kapacit poskytovatele.

3.3 Charakter spolupráce

Psychoterapeutická podpora je založena na důvěře, bezpečném vztahu a společném vyjasnění témat, kterým se klient a psychoterapeut chtějí věnovat.

Klient bere na vědomí, že:

- psychoterapie nepředstavuje okamžité řešení všech obtíží,
- průběh spolupráce se může v čase vyvíjet,
- témata i tempo rozhovorů jsou domlouvána individuálně s psychoterapeutem,
- poskytovatel negarantuje konkrétní výsledek spolupráce.

Poskytovatel prohlašuje, že při poskytování péče postupuje v souladu s Etickým kodexem České asociace pro psychoterapii.

Konzultace má podpůrný charakter a slouží k poskytnutí psychoterapeutické podpory. Nenahrazuje zdravotní péči, sociální službu, krizovou intervenci ani jinou odbornou pomoc podle povahy situace klienta. Klient bere na vědomí, že za svá rozhodnutí a jednání učiněná před konzultací, v jejím průběhu i po jejím skončení odpovídá sám. Tím není dotčena odpovědnost Provozovatele ani Terapeuta v rozsahu, v jakém ji nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit.

3.4 Zpětné volání

Pokud klient nemá dostatek kreditu nebo je pro něj telefonické spojení obtížně dostupné, může požádat o zpětné zavolání prostřednictvím kontaktního formuláře nebo po domluvě s pracovníkem linky. Tato možnost se však nevztahuje na hovory do zahraničí; pracovníci linky zpětně do zahraničí nevolají.

V takovém případě hradí náklady hovoru poskytovatel.

3.5 Důvěrnost a anonymita

Hovory jsou důvěrné, což znamená, že informace sdělené klientem v souvislosti s poskytováním služby nejsou zpřístupňovány nepovolaným osobám a je s nimi nakládáno s respektem k soukromí klienta.

Služba je poskytována jako anonymní v tom smyslu, že po klientovi nepožadujeme plnou identifikaci. Pro účely organizace služby však evidujeme telefonní číslo klienta a kraj, který nám klient sdělí.

Klient zároveň bere na vědomí, že pro bezpečný a odpovědný průběh spolupráce může být v nezbytném rozsahu potřebné sdělit určité informace o své situaci a psychickém stavu.

Veškerá vaše sdělení považujeme za důvěrná. Výjimkou jsou situace, kdy nám zákon ukládá povinnost zabránit trestnému činu nebo jej oznámit příslušným orgánům, zejména podle § 367 a § 368 trestního zákoníku.

Klient není oprávněn konzultaci nahrávat ani jinak pořizovat její zvukový záznam.

Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že průběh konzultace může být v anonymizované podobě využit pro účely supervize a intervize, a to výhradně za účelem zajištění kvality a odborné úrovně poskytované služby.

Podmínky zpracování osobních údajů jsou upraveny samostatně v dokumentu **Informace o zpracování osobních údajů**.

4. Práva a povinnosti klienta a pravidla spolupráce

4.1 Práva a povinnosti klienta

Klient má právo zejména:

- využít službu za podmínek stanovených těmito pravidly,
- být informován o základním nastavení spolupráce,
- domlouvat si termíny hovorů v návaznosti na kapacity služby,
- zrušit sjednaný termín za podmínek uvedených níže.

Klient se zavazuje zejména:

- uvádět pravdivě informace podstatné pro posouzení vhodnosti služby,
- využívat službu v souladu s jejím účelem,
- dostavit se k domluvenému hovoru na telefonu v dohodnutém termínu,
- zajistit si pro hovor bezpečné a klidné prostředí,
- respektovat doporučení psychoterapeuta ohledně vhodnosti a rozsahu služby.

4.2 Rušení a změna termínu

Klient může sjednaný hovor zrušit nejpozději **24 hodin předem** prostřednictvím kontaktního formuláře na webu.

Pokud klient zruší termín později, může být takový hovor započítán do celkového počtu možných psychoterapeutických hovorů na lince.

Poskytovatel je oprávněn změnit nebo zrušit termín hovoru zejména z provozních nebo kapacitních důvodů; v takovém případě nabídne klientovi náhradní termín, je-li to možné.

5. Nenárokovost služby, omezení a doporučení jiné péče

5.1 Omezení poskytování služby a nenárokovost služby

Klient bere na vědomí, že na poskytnutí služby nevzniká právní nárok. O přijetí klienta do služby, o rozsahu spolupráce, počtu hovorů, jejich délce, termínech a dalším pokračování spolupráce rozhoduje poskytovatel, zejména prostřednictvím psychoterapeuta, s ohledem na odborné posouzení situace klienta a aktuální kapacity služby.

Poskytovatel je oprávněn službu neposkytnout, ukončit nebo nenavázat další spolupráci zejména tehdy, pokud:

- klient nesplňuje podmínky využití služby,
- služba není s ohledem na situaci klienta vhodná,
- klient je v akutní krizi nebo ohrožení a potřebuje jiný typ pomoci,
- klient neposkytne nezbytné informace pro bezpečný průběh podpory,
- kapacita služby neumožňuje poskytnutí dalšího termínu,
- poskytovatel nebo psychoterapeut dospěje k odbornému závěru, že služba není pro klienta vhodná nebo že je vhodné doporučit jiný typ pomoci,
- dojde k okolnostem, které znemožňují bezpečné, odpovědné nebo odborně přiměřené poskytování služby.

5.2 Doporučení jiné péče

Poskytovatel může klientovi doporučit využití jiné služby, zejména pokud:

- klient potřebuje krizovou intervenci,
- klient potřebuje dlouhodobou zdravotní nebo jinou specializovanou péči,
- klient již využívá pravidelnou psychoterapii u jiného terapeuta a je vhodné další postup nejprve projednat s ním,
- klient je mladší 16 let.

6. Trvání, výpověď a ukončení spolupráce

Spolupráce mezi klientem a poskytovatelem vzniká navázáním kontaktu a přijetím klienta do služby ze strany poskytovatele.

6.1 Výpověď ze strany klienta

Klient může spolupráci ukončit kdykoli, a to i bez uvedení důvodu.

Výpověď může být podána prostřednictvím e-mailu, kontaktního formuláře, písemně nebo jiným srozumitelným způsobem, který umožní zachytit její obsah.

Výpovědní lhůta v takovém případě činí 0 dnů a spolupráce končí doručením výpovědi poskytovateli, pokud klient neuvede pozdější datum ukončení.

6.2 Výpověď ze strany poskytovatele

Poskytovatel může spolupráci vypovědět zejména z těchto důvodů:

- klient přestal splňovat podmínky pro poskytování služby,
- služba již s ohledem na situaci klienta není vhodná nebo dostačující,
- klient potřebuje jiný druh odborné pomoci, zejména krizovou, zdravotní nebo jinou specializovanou péči,
- klient ani přes výzvu neposkytne nezbytné informace potřebné pro bezpečné a odpovědné poskytování služby,
- klient uvádí nepravdivé, zkreslené nebo záměrně zavádějící informace, které mohou mít vliv na bezpečný a odpovědný průběh spolupráce,
- klient závažným způsobem nebo opakovaně porušuje pravidla spolupráce,
- klient opakovaně bez omluvy nevyužije sjednaný termín nebo opakovaně ruší sjednané termíny v rozporu s podmínkami služby,
- klient využívá službu způsobem, který má sexuální, erotický nebo jinak nevhodný podtext, případně službu zneužívá k neodpovídajícím účelům,
- klient je při komunikaci agresivní, urážlivý, devalvující nebo jinak narušuje bezpečné a důstojné poskytování služby,
- klient využívá službu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
- klient svým jednáním znemožňuje bezpečné, důstojné nebo odborně přiměřené poskytování služby,
- kapacita poskytovatele objektivně neumožňuje další poskytování služby,
- nastanou provozní, personální nebo jiné závažné okolnosti, které poskytování služby znemožní,
- klient zneužívá službu opakovaným kontaktováním z více telefonních čísel, zejména za účelem obcházení pravidel služby nebo narušování jejího řádného poskytování.

Výpověď ze strany poskytovatele bude klientovi oznámena prostřednictvím SMS zprávy.

6.3 Okamžité ukončení spolupráce

Poskytovatel může spolupráci ukončit s okamžitou účinností zejména tehdy, pokud:

- klient je v situaci, kdy služba zjevně nemůže být bezpečně poskytnuta,
- klient zneužívá službu,
- klient svým jednáním bezprostředně ohrožuje sebe, psychoterapeuta nebo řádné poskytování služby.

6.4 Další způsoby ukončení spolupráce

Spolupráce je dále ukončena zejména:

- vyčerpáním sjednaného nebo určeného rozsahu hovorů,
- dohodou mezi klientem a poskytovatelem,
- rozhodnutím psychoterapeuta, že služba již není vhodná nebo potřebná,
- rozhodnutím klienta službu dále nevyužívat.

Podání stížnosti nebo podnětu samo o sobě není důvodem k ukončení spolupráce.

7. Stížnosti, ochrana osobních údajů a závěrečná ustanovení

7.1 Stížnosti a podněty

Klient může podat stížnost nebo podnět týkající se poskytování služby zejména prostřednictvím webového formuláře na www.linkasluchatko.cz, nebo na e-mailu info@linkasluchatko.cz.

Poskytovatel se bude stížností nebo podnětem zabývat v přiměřené době a s ohledem na jejich povahu. Podání stížnosti samo o sobě nezakládá nárok na pokračování služby ani na přijetí klienta do služby.

7.2 Ochrana osobních údajů

Podmínky zpracování osobních údajů jsou upraveny samostatně v dokumentu **Informace o zpracování osobních údajů**.

7.3 Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky slouží jako základní vymezení vztahu mezi klientem a poskytovatelem služby.

Poskytovatel je oprávněn tyto podmínky přiměřeně měnit nebo doplňovat. Aktuální znění zveřejňuje na svých webových stránkách.

8. Potvrzení klienta

Odesláním kontaktního formuláře nebo prvním telefonickým kontaktem klient potvrzuje, že:

- se seznámil s těmito podmínkami,
- rozumí povaze a limitům poskytované služby,
- splňuje kritéria „komu je linka určena“ uvedená výše,
- bere na vědomí, že služba není určena pro akutní krizové situace,
- souhlasí s tím, že počet, délku a vhodnost psychoterapeutických hovorů určuje psychoterapeut s ohledem na potřeby klienta a kapacity služby.

Tyto smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 18. 5. 2026.