

## **OBCHODNÍ A STORNO PODMÍNKY**

### **PODPŮRNÉ SLUŽBY 2019**

**Barevný svět dětí, z. s.**

1. Každý klient musí být na sezení s odborníkem vždy předem řádně objednan, pěstouni pak svým klíčovým pracovníkem, a to nejpozději 7 dní předem.
2. Řádné objednání znamená vystavení buďto:
  - a) oficiální objednávky, která projde ekonomickým oddělením a je odeslána (datovou službou, poštou či e-mailem), nebo
  - b) písemné objednávky formou e-mailu na [penkavova@barevnysvetdeti.cz](mailto:penkavova@barevnysvetdeti.cz)
3. V případě, že se na sezení přihlásí samotný pěstoun, je klíčový pracovník o tomto neodkladně informován, aby stihl oficiální objednávku vystavit nebo potvrdit.
5. Klient se může ze závažných důvodů sám nebo prostřednictvím svého klíčového pracovníka ze sezení odhlásit, a to kontaktováním koordinátora na [penkavova@barevnysvetdeti.cz](mailto:penkavova@barevnysvetdeti.cz), případně telefonicky na čísle 607 066 799. Ten následně kontaktuje a dále řeší s odborníkem, popř. s klíčovým pracovníkem.
  - v případě, že dojde k oficiálnímu odhlášení více jak 3 dny před konáním sezení, následuje stornování objednávky,
  - v případě, že dojde k odhlášení více jak 6 hodin před konáním sezení, poplatek se nevrací a je klientovi jednorázově nabídnut jiný termín ve stejné hodinové dotaci,
  - v případě, že dojde k odhlášení méně jak 6 hodin před konáním sezení, případně se pěstoun bez omluvy nedostaví, poplatek se nevrací.
6. Na úvodním sezení odborník s klientem sestaví *Plán poskytování podpůrné služby*, který je obvykle v max. výši 3 setkání; pokud je zakázka od zadavatele objednána na konkrétní počet hodin, poskytuje se podpůrná služba v režimu této objednávky (např. 1 konzultace, 5 sezení apod.). Během úvodního sezení se odborník s klientem domlouvá na předmětu spolupráce a dalších dvou konkrétních termínech setkání, k čemuž jim slouží jako podklad výpis volných termínů, kdy je možné tato další setkání domluvit.
7. Po skončení plnění objednávky je odborníkem sepsána Závěrečná zpráva o poskytování podpůrné služby, která slouží pro interní potřeby organizace, popř. také zadavateli zakázky. Po skončení plnění objednávky je vystavena faktura k proplacení poplatku.
8. Pro rok 2019 jsou určeny tyto ceny: 1 000,- Kč/osoba (1 hodina terapie); 1 200,- Kč/osoba (1 hodina – úvodní sezení); 800,- Kč/osoba (1 hodina terapie – sleva od 10. sezení); 150,- Kč/dítě (1 hodina hlídání).