

ETICKÝ ŘÁD

Platný od: 1.9.2026

Poskytovatel:

Jméno a příjmení / název	Ing. Pavla Konvalinová – Stawiarska
Místo podnikání / sídlo	Boleslavova 1528/26, Praha 4, 140 00
IČO	07005831
Registrace	Podnikatelka zapsaná v živnostenském rejstříku
Telefon	+420 733 532 528
E-mail	pavla@pavlakonvalinova.com

Preambule

Tento Etický řád vyjadřuje základní hodnoty a zásady, které se Poskytovatel zavazuje dodržovat při poskytování všech svých služeb. Služby mají podpůrný, rozvojový a edukační charakter. Nejedná se o poskytování zdravotních služeb, psychiatrické, psychologické ani psychoterapeutické péče., ani o jiné druhy zdravotní péče ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

Etický řád je součástí smluvní dokumentace mezi Poskytovatelem a Klientem. Klient je s jeho obsahem seznámen před zahájením spolupráce.

Zásady etického chování

1. **Integrita.** Poskytovatel jedná vždy čestně, transparentně a v souladu s hodnotami, které veřejně deklaruje. Neprezentuje své služby jako něco, čím nejsou, nezneužívá důvěry Klienta a přejímá pouze takové závazky, které je schopen v rámci svých kompetencí splnit.
2. **Vymezení služeb.** Poskytovatel srozumitelně informuje Klienta o povaze, obsahu a limitech poskytované služby. Služby Poskytovatele nenahrazují psychologickou, psychiatrickou, psychoterapeutickou, lékařskou ani jinou zdravotní péči.
Pokud Poskytovatel vyhodnotí, že potřeby Klienta přesahují rámec poskytovaných služeb nebo jeho kompetencí, může Klientovi doporučit vyhledání příslušného specialisty.
3. **Vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem.** Vztah mezi Poskytovatelem a Klientem je po dobu poskytování služby založen na profesionalitě, respektu a jasných hranicích.

Poskytovatel nebude v průběhu poskytování služby iniciovat ani rozvíjet romantický nebo sexuální vztah s Klientem.

Existoval-li mezi stranami osobní vztah již před zahájením poskytování služby, Poskytovatel zváží možné střety rolí a rizika a podle okolností může poskytnutí služby odmítnout.

5. **Autonomie Klienta.** Poskytovatel respektuje právo Klienta svobodně rozhodovat o svém životě, vztazích, hodnotách a volbách. Poskytovatel může nabízet informace, otázky, podněty, zkušenosti, perspektivy a doporučení, konečné rozhodnutí však vždy zůstává na Klientovi.

Cílem spolupráce není vytvářet jediný správný způsob života nebo vztahu.

6. **Důvěrnost a ochrana soukromí.** Poskytovatel zachovává důvěrnost informací, které mu Klient sdělí v rámci individuální spolupráce, a nakládá s nimi v souladu s právními předpisy a pravidly ochrany osobních údajů. Informace o Klientovi nejsou bez jeho souhlasu sdělovány třetím osobám, nestanoví-li právní předpis jinak.

Důvěrnost a ochrana soukromí ve skupinových programech. U

skupinových programů Poskytovatel stanovuje závazná pravidla respektování soukromí, důvěrnosti a bezpečného prostředí mezi účastníky. Informace, osobní zkušenosti, příběhy, sdílení či jiné citlivé údaje, které účastníci získají v souvislosti s účastí v programu, nesmějí být bez souhlasu dotčené osoby dále šířeny, zveřejňovány ani sdělovány třetím osobám.

Pokud Poskytovatel obdrží informaci o možném porušení těchto pravidel, bude situaci přiměřeným způsobem řešit a dostupné okolnosti prověřit. V případě méně závažného nebo prvního porušení může být účastník na nevhodné jednání upozorněn a vyzván k jeho okamžitému ukončení.

Při závažném nebo opakovaném porušení důvěrnosti, narušování bezpečí ostatních účastníků nebo jiném jednání, které Poskytovatel vyhodnotí jako neslučitelné s bezpečným fungováním skupiny, je Poskytovatel oprávněn účastníka ze skupiny nebo programu odstranit, případně mu omezit přístup ke skupinovým komunikačním kanálům.

Poskytovatel bude na dodržování těchto pravidel v rámci možností programu dohlížet a na oznámená porušení reagovat. Nemůže však zaručit jednání jednotlivých účastníků mimo rámec programu ani převzít odpovědnost za jejich samostatné jednání mimo jeho kontrolu.

7. **Střet zájmů.** Poskytovatel se vyhýbá vztahům a situacím, které by mohly významně narušit jeho nestrannost nebo schopnost poskytovat službu v zájmu Klienta. Zjistí-li významný střet zájmů, informuje o něm Klienta a podle okolností navrhne vhodný další postup.

8. **Vyloučení závislosti.** Poskytovatel neusiluje o vytvoření závislosti Klienta na své osobě nebo službách.

Nepoužívá nátlak, zastrašování ani vědomou manipulaci s cílem přimět Klienta k nákupu další služby nebo k rozhodnutí proti jeho vůli.

Cílem spolupráce je podporovat samostatnost, schopnost rozhodování a vlastní kompetence Klienta.

9. **Citlivý přístup.** Poskytovatel přistupuje s obezřetností a respektem ke všem citlivým tématům – vztahovým, zdravotním, traumatickým,

duchovním či existenciálním. Nevyužívá citlivosti Klienta ve svůj prospěch a jedná vždy v souladu s účelem pomoci.

10. **Rovný a respektující přístup.** Poskytovatel poskytuje službu bez ohledu na věk, pohlaví, genderovou identitu, sexuální orientaci, národnost, náboženství, politické přesvědčení, zdravotní stav nebo sociální postavení Klienta. Klienti jsou vítáni a je se s nimi zacházeno s důstojností. Je možné, že s ohledem na specifika určitých skupin Poskytovatel své služby pro danou skupinu neposkytuje. Toto vždy komunikuje. Je možné, že s ohledem na určité skutečnosti či zkušenosti Poskytovatele není možné ze strany Poskytovatele službu Klientovi poskytnout, takovou skutečnost vždy Poskytovatel bude transparentně komunikovat, nebude se však jednat o diskriminaci. Poskytovatel je oprávněn spolupráci s konkrétním zájemcem nepřijmout, pokud vyhodnotí, že služba není pro jeho potřeby vhodná, nachází se mimo kompetence Poskytovatele nebo existuje jiný závažný důvod bránící řádnému poskytování služby.

11. **Odborný růst a vzdělávání.** Poskytovatel se průběžně vzdělává a zdokonaluje svoji praxi. Sleduje aktuální poznatky a trendy v oboru. Poskytuje služby pouze v oblastech, ve kterých má odpovídající znalosti, zkušenosti nebo vzdělání, a nepřisuzuje si kvalifikaci, kterou nemá.

12. **Komunikace o ceně a podmínkách.** Poskytovatel před zahájením placené spolupráce transparentně sděluje cenu služby a podstatné podmínky jejího poskytování.

Platební, storno, reklamační a další smluvní podmínky se řídí příslušnou smlouvou, obchodními podmínkami nebo další smluvní dokumentací vztahující se ke konkrétní službě.

13. **Reakce na stížnosti a zpětná vazba.** Klient může Poskytovateli sdělit zpětnou vazbu nebo podat stížnost e-mailem na pavla@pavlakonvalinova.com týkající se poskytované služby.

Stížnosti Poskytovatel vyřizuje bez zbytečného odkladu v souladu s příslušnou smlouvou, obchodními podmínkami a právními předpisy.

14. **Ukončení služby.** Klient i Poskytovatel mohou spolupráci ukončit za podmínek stanovených smlouvou nebo obchodními podmínkami vztahujícími se ke konkrétní službě.

Je-li to vzhledem k okolnostem vhodné a možné, Poskytovatel usiluje o korektní a srozumitelné ukončení spolupráce.

Pokud potřeby Klienta přesahují rámec služeb Poskytovatele, může mu doporučit jiného vhodného specialistu nebo službu.

15. **Online nástroje a umělá inteligence.** Při používání online nástrojů a nástrojů umělé inteligence Poskytovatel dbá na ochranu soukromí a osobních údajů Klientů.

Identifikovatelné osobní nebo citlivé informace Klientů nejsou bez odpovídajícího právního důvodu a zabezpečení předávány externím

nástrojům způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy nebo pravidly ochrany osobních údajů.

Za obsah služby a způsob jejího poskytování odpovídá Poskytovatel bez ohledu na použité podpůrné nástroje.

Porušení Etického řádu. Má-li Klient za to, že Poskytovatel jednal v rozporu s tímto řádem, může své výhrady uplatnit písemnou stížností zaslanou na e-mailovou adresu Poskytovatele. Poskytovatel stížnost prozkoumá a písemně odpoví do 14 dnů.

Aktualizace. Poskytovatel může tento Etický řád přiměřeně aktualizovat zejména v návaznosti na změny poskytovaných služeb, právních předpisů nebo své praxe.

Aktuální verze Etického řádu je zveřejněna na webových stránkách Poskytovatele nebo je Klientovi dostupná na vyžádání.

Změnou Etického řádu nejsou dotčena již vzniklá práva Klienta.

Vztah ke smlouvě. Tento Etický řád doplňuje smlouvu, obchodní podmínky a další smluvní dokumentaci vztahující se ke konkrétní službě.

V případě rozporu mezi tímto Etickým řádem a konkrétně sjednanými podmínkami spolupráce mají přednost ustanovení příslušné smlouvy, není-li právními předpisy stanoveno jinak.