



Kehtivad alates 15.08.2025

Logopeediline Nõustamine OÜ (Glossus) teenuse osutamise tingimused eraisikule

I Üldised tingimused

1. Teenuse osutaja ja klient

- **Teenuse osutaja:** Logopeed. See tähendab spetsialisti, kellel on Eestis logopeedina tegutsemiseks vajalik haridus ja kutsetunnistus.
- **Klient:** Isik, kes teenust saab (nt laps või täiskasvanu). Lapsega on teenusel kaasas alati tema seaduslik esindaja.

2. Teenuse sisu

Glossuse logopeediteenus hõlmab:

- **Hindamist:** Logopeed selgitab välja kliendi kõne- ja keeleoskuse taseme ning võimalikud probleemid.
- **Nõustamist:** Logopeed annab infot ja soovitusi, kuidas kõne arengut toetada või probleeme lahendada.
- **Teraapiat:** Logopeed viib läbi individuaalseid teraapiatunde, et aidata kaasa kõne-, keele- ja suhtlemisoskuse paranemisele.
- **Logopeedilist teraapiat toetavaid teenuseid:** Logopeed valmistab visiidi materjalid ette, annab kaasa kodus harjutamiseks materjale, lisaks ka oosolekud, ümarlauad, võrgustiku nõustamised kaugteel, mis on pikemad kui 15-20 min.
- **Logopeedilise teenuse osutamisega seotud korralduslikku laadi teenused:** Arvete koostamine, tasumise jälgimine, tasumata arvete meeldetuletuste saatmine, aegade kokkuleppimine, igasugune administratiivne meilisuhetus.

3. Broneerimine ja tühistamine

- **Broneerimine:** Esmase visiidi aja broneerimiseks tuleb täita kodulehe kontaktivorm - <https://glossus.eu/kontakt/>
- **Tühistamine:** Kui teil ei ole võimalik tulla visiidile kokkulepitud, palun anna sellest kirjalikult (kas meili logopeed@glossus.eu või SMS teel 55589784) teada **vähemalt 24 tundi ette**. Hilisemal tühistamisel või tulemata jätmisel tuleb teenuse eest tasuda täismahus, kuna aeg oli teie jaoks reserveeritud.
- **Logopeedi poolne tühistamine:** Kui logopeed tühistab visiidi aja, pakub ta uue aja esimesel võimalusel.

4. Tasumine

- **Hinnakiri:** Teenuse hindade kohta leiad info kodulehelt <https://glossus.eu/hinnad-ja-tasumine/>.
- **Maksmine:** Erasisik tasub arve maksta ettemaksuarve alusel. Kui tühistate visiidi kirjalikult (e-maili logopeed@glossus.eu või SMS-teel, tel 55589784) 24 tundi ette, siis ettemaks kandub üle uude arveldusperioodi (kuusse) ettemaksuks ja kajastub kuupäevaliselt ka arvel.

5. Andmete konfidentsiaalsus ja privaatsus

- Logopeed hoiab kliendi andmeid ja temaga seotud infot rangelt konfidentsiaalsena. Jagatakse vaid hädavajalikku teenuse osutamisega seotud infot, ja ainult kliendi nõusolekul (nt teiste spetsialistidega koostöös).
- Andmete töötlemine toimub vastavalt Eesti Vabariigi ja Euroopa Liidu andmekaitseseadustele (GDPR).

6. Kliendi kohustused ja õigused

- **Kliendi kohustused:**
 - Anna logopeedile täpset ja ausat infot oma või lapse tervise ja arengu kohta.
 - Järgi logopeedi antud juhiseid ja soovitusi ka kodus.
 - Maksa teenuse eest õigeaegselt.
- **Kliendi õigused:**
 - Sul on õigus saada professionaalset ja kvaliteetset logopeedilist teenust.
 - Sul on õigus olla informeeritud iseenda või lapse seisundist ja kõneraviplaanist.
 - Sul on õigus esitada küsimusi ja saada neile vastused.
 - Sul on õigus privaatsusele ja andmete konfidentsiaalsusele.

7. Vastutus

- Logopeed vastutab teenuse osutamise eest oma teadmiste ja oskuste piires, järgides head tava ja logopeedi kutse-eetikat.
- Logopeed ei vastuta tulemuste eest, mis ei olene temast (nt kui klient ei tee kodus kaasa või esinevad muud arengut takistavad tegurid).

8. Vaidluste lahendamine

- Kui tekib erimeelsusi, püüame need lahendada kokkuleppe teel.
- Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Eesti Vabariigi seaduste järgi.

II Logopeediline Nõustamine OÜ teenuse osutamise tingimused

1. Teenuse osutaja ja klient

- **Teenuseosutaja:** Käesolevates tingimustes Logopeediline Nõustamine OÜ (Glossus)
- **Klient:** Isik, kellele Logopeediline Nõustamine OÜ teenust osutab.
- **Teenus:** Logopeediline Nõustamine OÜ pakutavad teenused, vt teenuseid koos hindadega siit -  **Hinnad ja tasumine - GLOSSUS**
 - **Logopeediline teenus:** Logopeedi tegevused, mille eesmärk on parandada või toetada sinu või su lapse tervist (nt uuringud, teraapia).
- **Vastuvõtt:** Logopeediline Nõustamine OÜ töötaja ja kliendi kohtumine vastuvõturuumides aadressil Tiiu 8, Tallinn või kaugteel, teenuse saamiseks.

2. Lepingu sõlmimine ja broneerimine

- **Lepingu sõlmimine:** Logopeediline Nõustamine OÜ ja kliendi vaheline leping loetakse sõlmituks hetkest, kui lisad end teenuse järjekorda kodulehel www.glossus.eu. Sellest hetkest hakkavad kehtima ka käesolevad tüüptingimused.
- **Aja broneerimine:** esmase visiidi saad broneerida vaid kodulehe kontaktivormi kaudu.
- **Ettemaks ja broneeringu jõustumine:** Pärast vastuvõtuaja broneerimist tuleb eraiskutel tasuda ettemaks vastavalt teenuseosutaja juhiste. Broneering jõustub, kui ettemaks on Logopeediline Nõustamine OÜ arveldusarvele laekunud.
- **Saabumine vastuvõtule:** Palun saabu vastuvõtule ca 5 min varem, et jõuda teha ettevalmistused.

3. Tühistamine ja mittetulemine

- **Vastuvõtu tühistamine:** Kui sa ei saa broneeritud ajal tulla, palun anna sellest Logopeediline Nõustamine OÜle **esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 24 tundi enne vastuvõtu algust kirjalikult teada**. Mida varem teavitad, seda parem.
 - **Rohkem kui 24 tundi ette:** Vastuvõtuaeg tühistatakse. Ettemaksu ei tagastata. Saad seda uue teenuse eest tasumisel kasutada.
 - **Vähem kui 24 tundi ette või tulemata jätmine:** Ettemaks arvestatakse teenuseosutaja valmisolekukulude katteks. Ettemaksu ei tagastata ega saa kasutada teiste teenuste eest tasumiseks.
- **Hilinemine vastuvõtule:** Kui hilined vastuvõtule **rohkem kui 10 minutit**, on Logopeediline Nõustamine OÜ-l õigus teenuse osutamisest loobuda ja arvestada ettemakstud tasu valmisoleku kulude katteks.

4. Tasumine

- **Hinnakiri:** Teenuste hinnad ja visiiditüübid on toodud Logopeediline Nõustamine OÜ kodulehel "hinnad ja tasumine" all. Hindu korrigeeritakse üks kord aastas, tavaliselt augustis.
- **Maksmine toimub ettemaksuarve alusel:** Ettemaks ei kata iseloomustuste, tõendite, väljasõitude, võrgustikuliikmete nõustamise ja meili peale materjalide saatmise tasu. Kõik eelnimetatu on eraldi lisateenused ning võivad täpsustuda ja lisanduda arvele kogu teraapiaprotsessi jooksul. Nende llisatasude eest tasub klient vastavalt teenuseosutaja juhiste.

- **Järjekord:** Teraapiajärjekorda saab registreeruda ainult kodulehel www.glossus.eu/kontakt ning järjekorda peetakse elektrooniliselt vastavalt klientide järjekroda lisandumisele.

5. Koostöö teenuse osutamisel

- **Vastastikune lugupidamine:** Klient ja teenuseosutaja käituvad üksteisega viisakalt ja lugupidavalt.
- **Teenuseosutaja kohustused:**
 - Osutab teenust ja teavitab sind (või su lapse seisundist) teraapia käigust ja tulemustest.
 - Hoiab saladuses kõik sinu isiku, tervises seisundi ja eraelu kohta teada saadud andmed.
 - Dokumenteerib teenuse osutamise nõuetekohaselt ja säilitab dokumente.
 - Annab tervisealast teavet uudiskirjade vormis.
 - Logopeediteenust osutatakse tavalise hoolega jälgides logopeedi kutse eetikat.
 - Logopeed ei saa ega tohi anda lubadust tervenemisest.
- **Kliendi kohustused:**
 - Maksab teenuse eest tasu vastavalt tingimustele.
 - Annab logopeedile parima arusaama järgi kõik teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud (sh tarvitavad ravimid, harjumused).
 - Osutab kaasabi, mida teenuseosutaja teenuse osutamiseks vajab (nt järgib antud soovitusi kodus).
- **Keeleoskus:** Teenuseosutaja osutab teenust üldjuhul eesti keeles. Kokkuleppel ja Logopeediline Nõustamine OÜ töötaja keeleoskust arvestades on võimalik teenust saada ka muus keeles.
- **Aktiivne kaasatus:** Sul on õigus olla aktiivselt kaasatud enda või oma lapse/lähedase kõneteraapia- ja tervise hoidmise protsessi ning sind kuulatakse vastuvõtutaja piires ära.

6. Patsiendi nõusolek ja andmed

- **Nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks:** Logopeediline Nõustamine OÜ osutab teenust ainult sinu nõusolekul. Aja broneerimisega annad eelduse kohaselt teadliku nõusoleku teenuse saamiseks. Olenevalt olukorrast võidakse küsida nõusolekut kirjalikult või e-kirja teel.
- **Piiratud teovõimega Klient:** Piiratud teovõimega Kliendi (nt alaealise lapse) eest annab nõusoleku tema seaduslik esindaja.
- **Terviseandmed:** Logopeediline Nõustamine OÜ töötleb sinu isiku- ja terviseandmeid kooskõlas Eesti ja Euroopa Liidu andmekaitsereeglitega. Teenuseosutajal on õigus tutvuda sinu andmetega enne vastuvõttu. Andmete konfidentsiaalsust hoitakse rangelt.
- **Andmete jagamine:** Sul on õigus otsustada, kellele Teenuseosutaja sinu tervises seisundi kohta teavet annab ja kellele mitte. Teenuseosutaja võib saladuse hoidmise kohustusest kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmine võib kahjustada sind või teisi.
- **Dokumentatsioon:** Teenuseosutaja dokumenteerib teenuse osutamise ja säilitab dokumente. Sul on õigus nendega tutvuda ja saada tasulisi koopiaid.
- **Tervisetõendid:** Teenuseosutaja väljastab vajadusel teenuste nimekirjas loetletud tõendeid ja pikemaid logopeedilisi kirjeldusi asjaomastele asutustele.
- **Salvestamine:** Kliinikul on õigus logopeediteenuse osutamist salvestada dokumenteerimise eesmärgil. Kabinetis pildistamine, heli salvestamine ja filmimine on lubatud vaid Teenuseosutaja (Logopeediline Nõustamine OÜ) nõusolekul.

7. Vastuvõtu edasilükkamine ja teenusest keeldumine

- **Vastuvõtu edasilükkamine:** Teenuseosutajal on õigus vastuvõtt edasi lükata näiteks sinu seisundi tõttu, ettenägematu töökorraldusliku probleemi korral (nt töötaja haigestumine), konflikti korral või

kui ettemaks pole laekunud. Kliinik teavitab sind esimesel võimalusel ja pakub uue aja.

- **Teenusest keeldumine:** Teenuseosutajal on õigus teenuse osutamisest keelduda, kui:
 - soovitud teenus pole teaduslikult põhjendatud või toob kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;
 - teenus võib ohustada Logopeediline Nõustamine OÜ töötaja või kolmanda isiku tervist;
 - teenuseosutajal puudub tegevusluba või kompetents soovitud teenuse osutamiseks;
 - rikud oma kohustusi (nt ei maksa tasu, ei avalda vajalikku teavet, oled ebaviisakas);
 - kliiniku töötajal pole võimalik sinuga arusaadavas keeles suhelda ja tõlki pole kaasata;
 - sul on vastuvõtule tulles joobele viitavad tunnused;
 - taotled teenust tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega.

8. Vastutus

- **Teenuseosutaja vastutus:** Logopeediline Nõustamine OÜ ja vahetult teenust osutav logopeed vastutavad oma kohustuste rikkumise eest (nt diagnoosi- ja ravivigade, teavitamiskohustuse rikkumise eest). Teenuseosutaja ei vastuta negatiivsete tagajärgede eest, kui sind on riskidest teavitatud ja oled nõusoleku andnud.
- **Kliendi vastutus:** Kui soovid kahju hüvitamist, pead tõendama, et Teenuseosutaja on kohustust rikkunud ja kahju on tekkinud (välja arvatud, kui teenuse osutamine on dokumenteerimata). Kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat.

9. Tagasiside ja kaebused

- **Vaidluste lahendamine:** Kui tekib erimeelsusi, püütakse need lahendada läbirääkimiste teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlus Tallinnas Harju Maakohtus Eesti Vabariigi õiguse alusel.
- **Tagasiside esitamine:** Sa saad tagasisidet, kaebusi ja ettepanekuid esitada:
 - E-kirjaga aadressil logopeed@glossus.eu.
- **Kaebuste vastamine:** Kaebused registreeritakse viivitusega ja neile vastatakse 30 päeva jooksul. Vastus saadetakse sinu esitatud e-posti või postiaadressile. Anonüümsetele kaebustele ei vastata.
- **Pöördumise võimalused:** Kui sa ei ole kaebuse lahendusega rahul, on sul õigus pöörduda järgmiste asutuste poole:
 - **Terviseamet** – kesk@terviseamet.ee
 - **Tervisekassa** – info@tervisekassa.ee
 - **Andmekaitse Inspektsioon** – info@aki.ee

