

## Všeobecné smluvní podmínky Neurorehabilitační klinika AXON

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnosti Two steps ahead s.r.o., IČ: 01970801, Marie Cibulkové 879/11, Praha 4, PSČ 140 00 je poskytovatelem zdravotních služeb a provozovatelem registrovaného zdravotnického zařízení **Neurorehabilitační klinika AXON**, dále „**Klinika**“, ve kterém poskytuje klientům dle rozhodnutí o změně oprávnění k poskytování zdravotních služeb Magistrátu hlavního města Prahy ze dne 8.3.2017, Sp. Zn. S-MHMP 268715/2017 ZDR zdravotní služby v oboru fyzioterapie, rehabilitační a fyzikální medicína a neurologie.
- 1.2 Klinika poskytuje zdravotní služby v oboru fyzioterapie, rehabilitační a fyzikální medicína a neurologie formou ambulantní léčby dětských a dospělých pacientů postižených dětskou mozkovou obrnou, nádorem mozku či jinými neuromuskulárními deficity, dále „**Klient**“, dále „**terapie**“ nebo „**rehabilitační péče**“.
- 1.3 Všeobecné smluvní podmínky, dále „**VOP**“, se vztahují na Klienty Kliniky a platí pro rehabilitační péči a všechny druhy terapií poskytovaných Klinikou.

### 2. Přihlášení Klienta na rehabilitační péči

- 2.1 Klient je závazně přihlášen na rehabilitační péči, resp. konkrétní typ terapie, po odevzdání vyplněné a podepsané přihlášky (formulářový vzor na [www.neuroaxon.cz](http://www.neuroaxon.cz)) a současně po zaplacení zálohy ve výši 25 % z celkové ceny zvolené terapie.
- 2.2 Klient podpisem přihlášky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a souhlasí s nimi a bude se jimi řídit.
- 2.3 Klient uvede v přihlášce aktuální a platné údaje, včetně informací o svém zdravotním stavu, doloží poslední aktuální lékařské zprávy od poskytovatele zdravotních služeb se specializací na léčbu pohybového aparátu nebo výpis ze zdravotní dokumentace ošetřujícího lékaře, případně další dokumentaci o svém zdravotním stavu, a to v listinné nebo elektronické formě ve formátu .pdf, na nosičích na CD, USB, popis RTG, MRI, apod. Předložením úplné dokumentace vztahující se ke

zdravotnímu stavu Klienta a k účelu plánované terapie si Klient zabezpečí rychlejší a optimální posouzení vhodného typu terapie a souhlas vedoucího lékaře Kliniky s poskytnutím terapie.

- 2.4 Klinika může provést vlastní diagnostiku, pokud to vedoucí lékař Kliniky uzná za vhodné, zejména v případě nedostatečně doloženého zdravotního stavu Klienta, nedostatečných informací, absence zdravotní dokumentace a podobně. Takové rozhodnutí náleží vedoucímu lékaři Kliniky.
- 2.5 Vedoucí lékař Kliniky má právo rozhodnout o odmítnutí poskytnutí rehabilitační péče Klientovi, pokud se ani přes potřebné úsilí nepodaří získat dostatečné údaje o zdravotním stavu Klienta, nebo provést vlastní diagnostiku Klienta, na jejímž podkladě by mohl vedoucí lékař Kliniky schválit objednanou či jinou vhodnou terapii pro Klienta, nebo pokud vyjdou najevo jiné závažné zdravotní důvody bránící poskytnutí rehabilitační péče.

### **3. Cena rehabilitační péče, platební podmínky**

- 3.1 Cena rehabilitační péče, jednotlivých terapií, balíčků služeb, dále „cena“, poskytovaných Klinikou je stanovena v platném ceníku Kliniky zveřejňovaném na webových stránkách [www.neuroaxon.cz](http://www.neuroaxon.cz).
- 3.2 Změna ceníku je účinná od prvního dne následujícího po dni zveřejnění nového ceníku na webových stránkách [www.neuroaxon.cz](http://www.neuroaxon.cz).
- 3.3 Cena je mezi Klientem a Klinikou závazně sjednána ve výši dle ceníku platného v den doručení vyplněné a podepsané přihlášky Klinice.
- 3.4 Klientovi je na základě přihlášky se zvolenou terapií péčí vystaven řádný daňový doklad - zálohová faktura ve výši nejméně 25 % celkové ceny terapie dle ceníku. Klient je závazně přihlášen k poskytování terapie teprve po zaplacení této zálohy. O přijetí platby bude Klinika Klienta neprodleně informovat na jeho email uvedený v přihlášce.
- 3.5 Na doplatek 75 % celkové ceny terapie bude vystaven řádný daňový doklad – zúčtovací faktura, kterou je Klient povinen uhradit ve splatnosti 10 dnů od vystavení faktury, nejpozději však ve lhůtě pěti (5) kalendářních dnů před plánovaným dnem zahájení terapie, pokud není s vedením Kliniky písemně dohodnuto jinak nebo pokud se Klient přihlásil do programu Transparentní účet (čl. 4 VOP).
- 3.6 Klinika není plátcem daně z přidané hodnoty za poskytovanou rehabilitační péči.
- 3.7 Faktura je v den vystavení zaslána Klientovi elektronicky ve formátu .pdf na emailovou adresu uvedenou v přihlášce. Klinika nezasílá Klientům daňové doklady v tištěné podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb ani kurýrem. Elektronická zásilka – email se považuje za doručení následující kalendářní den po odeslání zprávy z emailové adresy Kliniky.

3.8 Klient řádně splní peněžitý závazek vůči Klinice okamžikem připsání bezhotovostní platby ve prospěch bankovního účtu Kliniky. Klinika nepřijímá platby v hotovosti ani prostřednictvím terminálu na platební karty v objektu Kliniky.

#### **4. Program „Transparentní účet“**

- 4.1 Klient se může prostřednictvím formuláře přihlášky na rehabilitační péči přihlásit do programu organizovaného Klinikou pod názvem „Transparentní účet“, dále „**program**“.
- 4.2 Vstup Klienta do programu je dobrovolný, časově neomezený a bezúplatný.
- 4.3 Klient vstupem do programu získává výhodu podpory z řad veřejnosti a možnost získat finanční prostředky na svoji rehabilitační péči poskytovanou Klinikou formou darů od dárců, kteří poskytnou Klientovi prostřednictvím transparentního účtu finanční dar.
- 4.4 Finanční prostředky na transparentním účtu individuálně určené pro konkrétního Klienta, jsou určeny výlučně na úhradu nákladů na rehabilitační péči tohoto Klienta poskytované Klinikou.
- 4.5 Svoji účast v programu může Klient kdykoli ukončit elektronickým oznámením Klinice (email). Klinika ukončí účast Klienta v programu nejpozději do tří dnů od doručení oznámení Klienta.
- 4.6 Klient podáním přihlášky do programu uděluje Klinice souhlas se zveřejněním základních osobních údajů (jméno, příjmení, věk) a nezbytných informací o své osobě, zejména o zdravotním stavu a potřebném typu terapie a účelu rehabilitační péče. Souhlas uděluje Klient dále s pořízením jeho podobizny pro fotodokumentaci pořízené Klinikou a se zveřejněním fotografií po dobu účasti Klienta v programu na webových stránkách [www.neuroaxon.cz](http://www.neuroaxon.cz).
- 4.7 Klient bude na fotografiích zachycen ohleduplně s přihlédnutím na jeho zdravotní omezení a nikoli způsobem snižujícím jeho důstojnost.
- 4.8 V případě, že Klient z jakýchkoli důvodů nespotřebuje všechny získané finanční prostředky, rozhodne vedení Kliniky, kterým Klientům evidovaným v programu budou finanční prostředky přerozděleny.

#### **5. Zrušení terapie, přerušení terapie, storno podmínky**

5.1 Pokud Klient zruší celou terapii:

- 5.1.1 více než 30 dní před dnem zahájení terapie dohodne se Klinika s Klientem na vrácení 100 % uhrazené ceny terapie anebo na poskytnutí náhradní terapie ve stejném rozsahu v náhradním termínu a za stejnou cenu;
  - 5.1.2 méně než 30 dnů před dnem zahájení terapie, bude Klientovi účtován storno poplatek ve výši 25 % z celkové ceny terapie;
  - 5.1.3 méně než 30 dnů před dnem zahájení terapie z důvodu nemoci Klienta doložené lékařským potvrzením, poskytne Klinika Klientovi náhradní terapii ve stejném rozsahu v náhradním termínu a za stejnou cenu; pokud Klient nebude s poskytnutím náhradního plnění z jakéhokoli důvodu souhlasit nebo se s Klinikou nedohodne na náhradním termínu, uplatní se postup dle odst. 5.1.2 VOP;
- 5.2 Pokud Klient přeruší proces rehabilitační péče nebo se nedostaví ve sjednaném termínu k terapii, platí následující:
- 5.2.1 pokud Klient onemocní a není schopen v rehabilitační péči pokračovat a zmešká naplánované termíny terapie, je Klient povinen Klinice bez zbytečného prodlení prokázat (omluvit) nemoc lékařským potvrzením či obdobným dokumentem vystaveným lékařem.
  - 5.2.2 V případech uvedených v předchozím odstavci nabídne Klinika Klientovi za každý zmeškaný termín terapie dva variantní náhradní termíny v průběhu tří měsíců následujících po dni ukončení nemoci Klienta, která byla důvodem zmeškání terapie. Po marném uplynutí dvouměsíční lhůty, a pokud Klient v této lhůtě nevyčerpá z jakýchkoli důvodů náhradní plnění, zaniká nárok Klienta na poskytnutí náhradního plnění za promeškané terapie, které bude v takovém případě započteny jako absolvované;
  - 5.2.3 Klinika Klientovi při poskytnutí náhradního plnění dle odst. 5.2.2 nezaručuje, že terapii povede stejný terapeut;
  - 5.2.4 pokud se Klient nemůže dostavit ve sjednaném termínu na terapii, je povinen se omluvit telefonicky na recepci Kliniky v běžné pracovní době minimálně 24 hodin před sjednaným termínem. Při neomluvené terapii nebo terapii omluvené ve lhůtě kratší než 24 hodin, nárok Klienta na poskytnutí náhradního plnění, jakož i na vrácení zaplacené ceny za nevyčerpanou část terapie zanikne, terapie bude v takovém případě započtena jako absolvovaná;
  - 5.2.5 pokud Klient neprokáže onemocnění dle odst. 5.2.1, nebo zmešká sjednaný termín terapie z jakéhokoli jiného důvodu než z důvodu nemoci, zaniká nárok Klienta na poskytnutí

náhradního plnění, jakož i na vrácení zaplacené ceny za zmeškanou terapii; terapie bude započtena jako absolvovaná.

## 6. Rehabilitační léčba

- 6.1 Klinika se zavazuje řádně přihlášenému Klientovi poskytnout rehabilitační péči v její plné formě, či dle individuálního rehabilitačního plánu předem schváleného Klientem.
- 6.2 Klinika a Klient souhlasí s tím, že přítomnost rodiče, zákonného zástupce či doprovodu pacienta v průběhu poskytování rehabilitační péče závisí na domluvě s terapeutem. Ošetřující terapeut má s pověřením vedoucího lékaře Kliniky právo odmítnout přítomnost rodiče, zákonného zástupce či doprovodu pacienta v průběhu poskytování terapie.
- 6.3 Klinika si vyhrazuje právo rehabilitační péči neposkytnout nebo ji předčasně ukončit bez nároku na vrácení peněz v případech uvedených v těchto VOP a dále v následujících případech:
  - 6.3.1 Klient nesplnil platební podmínky uvedené v článku 3 VOP;
  - 6.3.2 Klient zamlčel případné infekční onemocnění, jiné vážné zdravotní problémy;
  - 6.3.3 Klient uvedl v přihlášce nepravdivé, neúplné, zastaralé údaje (odst. 2.3 VOP);
  - 6.3.4 Klient neuvedl v přihlášce důležité informace týkající se jeho zdravotního stavu;
  - 6.3.5 Klient či jeho doprovod opakovaně svým jednáním porušují jiné povinnosti a závazky stanovené v těchto VOP, i když byli na jejich porušení písemně minimálně jedenkrát upozorněni vedením Kliniky, a své jednání v dostatečně poskytnuté lhůtě nenapravili.
- 6.4 Klinika si vyhrazuje právo terapii Klienta předčasně ukončit, pokud Klient v průběhu terapie onemocní v takovém rozsahu, že nebude schopen terapii prokazatelně dokončit ani v režimu náhradního plnění v jiném termínu. V takovém případě vrátí Klinika Klientovi zpět poměrnou část ceny za nevyčerpané terapie, nejvýše však do výše 50 % z celkové ceny terapie, a to ve lhůtě do 30 dnů od doručení rozhodnutí Kliniky Klientovi o ukončení rehabilitační péče. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Klienta, který Klient Klinice sdělí.
- 6.5 Klinika si vyhrazuje právo rehabilitační péči Klienta kdykoli ukončit z organizačních, provozních či jiných důvodů. V takovém případě vrátí Klinika Klientovi zpět poměrnou část zaplacené ceny za nevyčerpané terapie, a to ve lhůtě do 30 dnů od ukončení rehabilitační péče nebo poskytne

náhradní plnění. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Klienta, který Klient Kliniky sdělí.

6.6 Klient nemusí mít sjednané veřejné zdravotní pojištění pro dobu čerpání rehabilitační péče.

6.7 Klient má od 1.1.2018 právo na vedení terapie vybraným terapeutem pouze v případě úhrady poplatku za exkluzivitu dle platného ceníku.

## 7. Povinnosti Klienta

7.1 Klient je povinen:

- a) seznámit se s podmínkami rehabilitační péče dle těchto VOP; podepsáním přihlášky k terapii se má za to, že Klient rozumí a souhlasí s poskytováním rehabilitační péče dle těchto VOP;
- b) všechny údaje a informace, které Klient o sobě uvede v přihlášce, musí být aktuální, pravdivé, úplné; totéž platí v případě sdělování dalších údajů nebo jakýchkoli změn údajů v průběhu poskytování rehabilitační péče;
- c) zaplatit Kliniky řádně a včas sjednanou cenu rehabilitační péče;
- d) aktivně spolupracovat s Klinikou v průběhu poskytování rehabilitační péče, zejména sdělovat terapeutovi nebo vedoucímu lékaři nové informace, změnách svého zdravotního stavu před zahájením terapie nebo kdykoli v průběhu poskytování terapie;
- e) řídit se pokyny a doporučeními terapeuta a vedoucího lékaře Kliniky týkající se poskytování rehabilitační péče;
- f) respektovat pokyny pracovníků Kliniky během pobytu a pohybu v objektech Kliniky v souvislosti s provozem Kliniky, prevencí bezpečnosti osob a požární ochrany;
- g) dostavovat se včas, nejpozději 10 minut před začátkem terapie, aby se Klient stihl ohlásit na recepci a připravit na terapii (např. převlečení do cvičebního oblečení, příprava dětských klientů), aby nedocházelo ke zpoždění v denním harmonogramu činnosti Kliniky, a s ohledem na jiné Klienty a jejich práva dle VOP;
- h) dodržovat zákaz kouření a otevřeného ohně v objektech Kliniky, na přilehlých prostranstvích před objekty Kliniky, na parkovací ploše, vnitřním nádvoří;
- i) dodržovat čistotu v objektech Kliniky, na přilehlých prostranstvích před objekty Kliniky, na parkovací ploše, vnitřním nádvoří;
- j) Klienti s omezenou způsobilostí k právním jednáním, nezletilí Klienti, děti batolecího a předškolního věku, klienti s omezenou tělesnou mobilitou, vadami řeči, vadami zraku a podobně, kteří nejsou schopni se o sebe sami postarat v běžných osobních záležitostech například výstup z a do auta, přemístění z a na invalidní vozík, samostatný pohyb v prostorách objektů Kliniky, oblékání, obouvání, hygiena, WC, podávání nápojů a potravin, přebalování, krmení, komunikace atd., mohou absolvovat terapie pod podmínkou trvalého doprovodu, resp. přítomnosti zákonného opatrovníka nebo jiné doprovázející dospělé osoby, která musí být po celou dobu terapie

přítomna v objektu Kliniky a zajišťovat na místě osobní potřeby Klienta na jeho vyžádání nebo dle pokynů terapeuta. Pracovníci Kliniky nezajišťují Klientům výše uvedené služby.

## 8. Práva Klienta

### 8.1 Klient má právo:

- a) být dostatečně a úplně informován o rehabilitační péči, především o rozsahu, termínu a ceně, způsobu poskytování rehabilitační péče, rizicích;
- b) na řádné poskytnutí sjednané a zaplacené rehabilitační péče;
- c) nahlížet do zdravotnických záznamů vedených Klinikou o jeho osobě;
- d) na informace o svém zdravotním stavu, klást doplňující dotazy ohledně poskytované rehabilitační péče;
- e) požadovat řádné vyúčtování poskytnuté rehabilitační péče;
- f) odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování rehabilitační péče přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka,
- g) kdykoli ukončit poskytování rehabilitační péče;
- h) ze závažných zdravotních důvodů nebo osobních důvodů (oboje je nutno doložit) změnit/odložit max. 1x termín nástupu na zahájení rehabilitační péče;
- i) na důstojné a slušné zacházení ze strany pracovníků Kliniky;
- j) reklamovat vady poskytované rehabilitační péče;
- k) v případě nezletilého Klienta nebo Klienta omezeného ve způsobilosti k právním jednáním, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci Klienta i Klientovi. Klientovi se informace a zodpovězení otázek poskytnou způsobem zohledňujícím jeho rozumovou vyspělost a aktuální schopnost informaci porozumět. Nezletilému Klientovi staršímu 14 let se informace a zodpovězení doplňujících otázek poskytnou v plném rozsahu s výjimkou případů, kdy tento Klient není schopen v dostatečné míře porozumět významu a charakteru poskytované rehabilitační péče a jejího vlivu na jeho zdraví a život; v tomto případě se postupuje podle předešlé věty.

## 9. Pořizování podobizny a audiovizuálních záznamů Klienta

- 9.1 Pořizování vlastních fotografií a audiovizuálního záznamu z terapie není Klientům povoleno. Pořizování fotografií z terapie je Klientům umožněno po předchozím výslovném souhlasu ošetřujícího terapeuta. Ve výjimečných případech může být pořizování audiovizuálního záznamu povoleno se souhlasem vedoucího lékaře Kliniky.

- 9.2 Klientům je zakázáno pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy jiných Klientů a osob pobývajících v prostorách Kliniky, včetně pracovníků Kliniky.
- 9.3 Kliniky má právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznam v průběhu terapie. Tento záznam může Kliniky použít pouze pro potřeby terapie Klienta a dále pro vlastní statistické a výzkumné a vědecké účely.
- 9.4 Fotografie a audiovizuální záznam může být zveřejněn nebo předáván třetím osobám pouze s výslovným souhlasem Klienta, výjimku tvoří použití pro vědecké publikace, výuku a odbornou přednáškovou činnost Kliniky.
- 9.5 Klient nebude na fotografii ani na audiovizuálním záznamu zachycen v situacích snižujících jeho důstojnost.

## **10. Ochrana osobních a jiných údajů Klientů**

- 10.1 Všechny osobní údaje, údaje o Klientech a informace, které Klient Kliniky poskytne nebo Kliniky získá o Klientovi v průběhu poskytování rehabilitačních péče, jsou chráněny zákonem.
- 10.2 Kliniky spravuje a nakládá s údaji Klientů jako poskytovatel zdravotních služeb řádně a pouze v rozsahu povoleném zákonem č. 372/2001 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů; zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2014 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

## **11. Reklamační řízení**

- 11.1 V případě, že Kliniky neposkytne Klientovi sjednanou a zaplacenou rehabilitační péči v plném rozsahu a kvalitě, má Klient právo na reklamaci.
- 11.2 Reklamacie se podává osobně na Kliniky nebo písemnou formou, a to ihned a bez zbytečného prodloužení poté, co Klient zjistil nebo mohl zjistit porušení povinností Kliniky, nejpozději však do 30 dnů od vzniku příčiny reklamacie.
- 11.3 Kliniky vyřídí reklamaci písemně ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamacie, ve výjimečných případech (např. složitost případu) může Kliniky lhůtu prodloužit až na 60 dnů, o čemž bude Klienta písemně informovat.
- 11.4 Pro řádné vyřízení reklamacie je Klient povinen poskytnout Kliniky součinnost, např. umožnit v době trvání reklamovaných obtíží návštěvu u Klienta na pracovišti nebo v jeho bydlišti za přítomnosti



terapeuta, nebo vedoucího lékaře Kliniky a zástupce Kliniky; odmítne-li Klient potřebnou součinnost, bude reklamáce zamítnuta bez dalšího.

11.5 Je-li reklamáce shledána jako oprávněná, má Klient právo na náhradu reklamované rehabilitační péče nebo dosud nevyčerpaných služeb. Náhrada škody a nemajetková újma se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

11.6 Klinika Klientovi neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne:

11.6.1 v souvislosti s čerpáním rehabilitační péče při poskytnutí zastaralých, neplatných, neaktuálních, nesprávných, nepřesných, neúplných údajů o Klientovi při podání přihlášky na terapii anebo před nástupem na zahájení terapie anebo kdykoli v průběhu čerpání rehabilitační péče;

11.6.2 v souvislosti s vlastním zaviněním Klienta, nerespektováním pokynů a doporučení terapeuta či vedoucího lékaře během rehabilitační péče, nebo v období mezi termíny jednotlivých terapií.


## **12. Závěrečná ustanovení**

12.1 Komunikace mezi Klinikou a Klientem probíhá osobně, elektronicky (email) nebo telefonicky na recepci Kliniky, případně mobilní telefony terapeuta či vedoucího lékaře Kliniky. Komunikace ze strany Kliniky ve vztahu k jednomu či více Klientům může Klinika realizovat i formou sdělení prostřednictvím webových stránek [www.neuroaxon.cz](http://www.neuroaxon.cz). Při použití elektronické komunikace emailem se má za to, že byla zachována písemná forma.

12.2 Klinika si vyhrazuje právo tyto VOP změnit, zejména z důvodů aktuální legislativy. Jakékoliv změny těchto VOP nabývají účinnosti dnem určeným Klinikou. Za projevení souhlasu ze strany Klienta se považuje pokračování v terapii ze strany Klienta i po datu účinnosti změny těchto VOP.

12.3 Pokud Klient se změnami VOP nesouhlasí, je povinen zdržet se užívání rehabilitační péče po datu účinnosti změny VOP. Pokud Klient se změnou VOP nebude souhlasit, je oprávněn poskytování rehabilitační péče ukončit

12.4 Volba práva. Veškeré právní vztahy vznikající, či které v budoucnu vzniknou mezi Klinikou a Klientem, se řídí právním řádem České republiky.



12.5 Veškeré spory mezi Klinikou a Klientem vzniklé v souvislosti s poskytováním rehabilitační péče budou řešeny v první řadě smírnou dohodou a mimosoudním narovnáním účastníků; pokud to nebude možné, potom v občanském soudním řízení před obecnými soudy České republiky.

12.6 Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce a anglickém jazyce, přičemž česká verze je při výkladu těchto VOP rozhodující. V případě výkladových nejasností těchto VOP je oprávněn podávat jejich závazný výklad poskytovatel zdravotních služeb společnost Two steps ahead s.r.o.

12.7 VOP nabývají účinnosti dne 1. 7. 2017 a nahrazují předchozí VOP ze dne 1. 6. 2015.

V Praze dne 1. 7. 2017

MUDr. Jarmila Zipserová v.r.  
jednatelka  
Two steps ahead s.r.o.