

## Všeobecné smluvní podmínky Neurorehabilitační klinika AXON

dle § 1751 odst. 1 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

### 1. Úvodní ustanovení a základní pojmy

#### 1.1 Klinika se rozumí

- v Praze – společnost **Two steps ahead s.r.o.**, IČO: 019 70 801, sídlem Marie Cibulkové 879/11, Nusle, 140 00 Praha 4, která je poskytovatelem zdravotních služeb a provozovatelem registrovaného zdravotnického zařízení s názvem **Neurorehabilitační klinika AXON**, ve kterém poskytuje klientům dle rozhodnutí o změně oprávnění k poskytování zdravotních služeb Magistrátu hlavního města Prahyze dne 23.10.2018, Sp. Zn. S-MHMP 1528318/2018, zdravotní služby v oboru rehabilitační a fyzikální medicína, neurologie, fyzioterapie a ergoterapie;
- v Brně – společnost **Neurorehabilitační klinika AXON Brno s.r.o.**, IČO: 044 31 227, sídlem Makovského náměstí 3147/2, Žabovřesky, 616 00 Brno, která je poskytovatelem zdravotních služeb a provozovatelem registrovaného zdravotnického zařízení s názvem **Neurorehabilitační klinika AXON Brno**, ve kterém poskytuje klientům dle rozhodnutí o změně oprávnění k poskytování zdravotních služeb Krajského úřadu Jihomoravského kraje ze dne 23.02.2021, Sp. Zn. S-JMK 24110/2021/OZ/Sam, zdravotní služby v oboru rehabilitační a fyzikální medicína;
- v Karlových Varech – společnost **Rehabilitace AXON KV s.r.o.**, IČO: 052 58 073, sídlem náměstí Dr. M. Horákové 1313/8, 360 01 Karlovy Vary, která je poskytovatelem zdravotních služeb a provozovatelem registrovaného zdravotnického zařízení s názvem **Neurorehabilitační klinika AXON Karlovy Vary**, ve kterém poskytuje klientům dle rozhodnutí o změně oprávnění k poskytování zdravotních služeb Krajského úřadu Karlovarského kraje ze dne 11.10.2019, č.j. 1671/ZD/16-5, zdravotní služby v oboru rehabilitační a fyzikální medicína, fyzioterapeut; nebo
- ve Zlíně – společnost **Neurorehabilitační klinika AXON Zlín s.r.o.**, IČO: 093 99 623, sídlem 2. května 3070, 760 01 Zlín, která je poskytovatelem zdravotních služeb a provozovatelem registrovaného zdravotnického zařízení s názvem **Neurorehabilitační klinika AXON Zlín**, ve kterém poskytuje klientům dle rozhodnutí o udělení oprávnění k poskytování zdravotních služeb Krajského úřadu Zlínského kraje ze dne 06.08.2020, Sp. Zn. KUSP 50835/2020 ZD, zdravotní služby v oboru fyzioterapie a ergoterapie

#### 1.2 Nadační fond AXON se rozumí Nadační fond AXON, IČO: 07755619, sídlem Červenomlýnská 1088/12, Ďáblice, 182 00 Praha 8;

- 1.3 **Terapie** nebo **Rehabilitační péče** se rozumí zdravotní služby poskytované Klinikou v oboru rehabilitační a fyzikální medicína, neurologie, fyzioterapie, ergoterapie a logopedie formou ambulantní léčby dětských a dospělých pacientů postižených dětskou mozkovou obrnou, nádorem mozku či jinými neuromuskulárními deficity;
- 1.4 **Klient** se rozumí osoba, které jsou Klinikou poskytovány služby Terapie; za Klienta může v jednotlivých záležitostech souvisejících s čerpáním služby Terapie jednat jeho oprávněný zástupce, přičemž v takovém případě se příslušná relevantní ustanovení těchto VSP použijí přiměřeně i na zástupce Klienta;
- 1.5 **Cena** se rozumí cena jednotlivých Terapií, balíčků služeb poskytovaných Klinikou Klientovi v rámci konkrétní Terapie v rezervačním systému;
- 1.6 **Nadační program** se rozumí program organizovaný Klinikou a Nadačním fondem, do kterého se Klient může přihlásit prostřednictvím rezervačního systému;
- 1.7 **OZ nebo Občanský zákoník** se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů;
- 1.8 **Všeobecné smluvní podmínky** nebo **VSP** se rozumí tyto všeobecné smluvní podmínky, které se vztahují na Klienty Kliniky, kterým jsou poskytovány služby Terapie a Rehabilitační péče.

## 2. Přihlášení Klienta na rehabilitační péči

- 2.1 Klient je závazně přihlášen na Rehabilitační péči nebo na konkrétní typ Terapie po registraci a rezervaci Terapie v rezervačním systému (rezervace.neuroaxon.cz) a současně po zaplacení zálohy ve výši 25 % z celkové ceny zvolené Terapie.
- 2.2 Klient registrací v rezervačním systému potvrzuje, že se seznámil s těmito VSP a souhlasí s nimi a bude se jimi řídit.
- 2.3 Klient nebo osoba, která je oprávněna jej zastupovat, uvede v registraci v rezervačním systému aktuální, platné a pravdivé údaje, včetně informací o zdravotním stavu Klienta, doloží poslední aktuální lékařské zprávy od poskytovatele zdravotních služeb se specializací na léčbu pohybového aparátu nebo výpis ze zdravotní dokumentace ošetřujícího lékaře, popis RTG, MRI, případně další dokumentaci o svém zdravotním stavu, a to vše nahraje do rezervačního systému v elektronické formě. 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 poskytnutím Terapie.
- 2.4 Kliniky si vyhrazuje právo posoudit údaje o zdravotním stavu Klienta a provést vlastní diagnostiku, pokud to vedoucí lékař Kliniky uzná za vhodné, a to zejména v případě nedostatečně doloženého zdravotního stavu Klienta, nedostatečných informací, absence části zdravotní dokumentace, či pochybností ohledně doloženého či tvrzeného zdravotního stavu Klienta a podobně. Takové rozhodnutí náleží vedoucímu lékaři Kliniky. O takovém rozhodnutí Kliniky Klienta bez zbytečného

odkladu informuje, přičemž Klient je v takovém případě povinen poskytnout Klinice potřebnou součinnost tak, aby mohl být Klinikou zjištěn adekvátním způsobem jeho zdravotní stav. Klinika zároveň Klienta v takovém případě poučí o tom, že neposkytne-li Klient Klinice součinnost dle pokynů Kliniky, nemůže mu být Klinikou poskytnuta Terapie a Klinika může rozhodnout o odmítnutí poskytnutí Terapie. V případě neposkytnutí součinnosti Klienta dle tohoto čl. 2.4 VSP platí ustanovení čl. 5.2.5 VSP obdobně.

- 2.5 Vedoucí lékař Kliniky má právo rozhodnout o odmítnutí poskytnutí Rehabilitační péče Klientovi v případě, že se z důvodů na straně Klienta, zejména pak v případech, kdy Klient neposkytne Klinice potřebnou součinnost ke zjištění zdravotního stavu Klienta dle čl. 2.4 VSP, nepodaří získat dostatečné údaje o zdravotním stavu Klienta, nebo se nepodaří provést vlastní diagnostiku Klienta, na jejímž podkladě by mohl vedoucí lékař Kliniky schválit objednanou či jinou vhodnou Terapii pro Klienta.
- 2.6 Vedoucí lékař Kliniky je oprávněn rozhodnout o odmítnutí poskytnutí Terapie Klientovi i v případě, že v průběhu zjišťování informací o zdravotním stavu Klienta nebo na základě informací o zdravotním stavu Klienta Klinika zjistí zdravotní důvody bránící poskytnutí Rehabilitační péče.
- 2.7 Klinika Klienta o rozhodnutí odmítnout poskytnutí Terapie dle čl. 2.4., 2.5. nebo 2.6. VSP informuje bezzbytečného odkladu. Klienti v této souvislosti berou na vědomí, že poskytnutí Terapie není nároková a Klinika si v případech uvedených v těchto VSP vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí Terapie bez dalšího.

### 3. Platební podmínky

- 3.1 Cena Rehabilitační péče, jednotlivých Terapií a jednotlivých balíčků služeb poskytovaných Klinikou je Klientovi poskytnuta v rámci rezervace konkrétní Terapie v rezervačním systému. Terapie je poskytována za finanční spoluúčasti Klienta.
- 3.2 Cena je Klientem a Klinikou závazně sjednána ve výši dle rezervačního systému Kliniky v den vystavení zálohové faktury nebo faktury – daňového dokladu. Takto sjednaná Cena je konečná a Klient s ní souhlasí.
- 3.3 Klientovi je na základě rezervace zvolené Terapie v rezervačním systému vystavena zálohová faktura ve výši nejméně 25 % celkové ceny Terapie. Klient je závazně přihlášen k poskytování Terapie teprve po zaplacení této zálohy, není-li s vedením Kliniky písemně dohodnuto jinak.
- 3.4 Na doplatek 75 % celkové ceny Terapie bude vystaven řádný daňový doklad – zúčtovací faktura, kterou Klient povinen uhradit ve splatnosti 7 dnů od vystavení faktury, nejpozději však ve lhůtě čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů před plánovaným dnem zahájení Terapie, pokud není s vedením Kliniky písemně dohodnuto jinak.
- 3.5 Klinika není plátcem daně z přidané hodnoty za poskytovanou Rehabilitační péči.

- 3.6 Faktura je v den vystavení zaslána Klientovi elektronicky ve formátu .pdf na e-mailovou adresu zaregistrovanou v rezervačním systému. Klinika nezasílá Klientům daňové doklady v tištěné podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb ani kurýrem. Elektronická zásilka – e-mail – odeslaná Klinikou se považuje za doručený následující kalendářní den po odeslání zprávy z e-mailové adresy.
- 3.7 Klient řádně splní peněžitý závazek vůči Klinice okamžikem připsání bezhotovostní platby ve prospěch bankovního účtu Kliniky, a to bezhotovostním převodem, případně platbou online prostřednictvím platební brány v rezervačním systému Kliniky. Klinika přijímá platby v hotovosti výjimečně a pouze popředchozí domluvě.
- 3.8 Článek 3.3 se neuplatní v případě, pokud Klient a Klinika společně postupují dle čl. 4 VSP.

#### 4. Spolupráce s Nadačním fondem AXON

- 4.1 Klient se může prostřednictvím rezervačního systému přihlásit do programu organizovaného Klinikou a Nadačním fondem.
- 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 úhrady své Terapie nebo část Terapie poskytované Nadačním fondem AXON. Fond na speciálním transparentním bankovním účtu eviduje došlé platby od třetích osob – dárců a na základě dohody s Klientem tyto převádí na běžný bankovní účet Kliniky k úhradě faktury – daňového dokladu vystavené k tíži Klienta na danou terapii.
- 4.4 Podmínkou zaevidování došlé platby na Terapii konkrétního Klienta je správné uvedení jména a příjmení Klienta ve zprávě pro příjemce nebo uvedení správného variabilního symbolu již vystavené zálohové faktury anebo faktury – daňového dokladu. V případě chybného uvedení těchto údajů nemožnosti identifikace obdarovaného Klienta jiným způsobem bude platba vrácena zpět odesílateli.
- 4.5 Finanční prostředky na účtu individuálně určené pro konkrétního Klienta, jsou určeny výlučně na úhradu nákladů na Rehabilitační péči tohoto Klienta poskytované Klinikou.
- 4.6 Svoji účast v programu může Klient kdykoli ukončit elektronickým oznámením Klinice (e-mail) či zasláním písemného vyrozumění na adresu Kliniky, a to
- v Praze – Marie Cibulkové 879/11, Nusle, 140 00 Praha 4;
  - v Brně – Makovského náměstí 3147/2, Žabovřesky, 616 00 Brno;
  - V Karlových Varech – náměstí Dr. M. Horákové 1313/8, 360 01 Karlovy Vary;
  - Ve Zlíně – 2. května 3070, 760 01 Zlín.
- Klinika ukončí účast Klienta v programu nejpozději do tří dnů od doručení oznámení Klienta.
- 4.7 Klient podáním registrace v rezervačním systému uděluje Klinice a Nadačnímu fondu AXON 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.

- 4.8 Podmínkou ke vstupu Klienta do programu je zaslání materiálů potřebných k prezentaci a propagaci účastníka programu. Klient souhlasí s publikací zaslaných materiálů (fotografií a příběhu) na webových stránkách a sociálních sítích Kliniky, Nadačního fondu AXON a třetích stran, za účelem crowdfundingových kampaní (Donio s.r.o., IČO: 08413371, Nadační fond Donio, IČO: 08544051, Nadační fond pomoci, IČO: 24303437). Klinika si vyhrazuje možnost materiály a informace poskytnuté Klientem k dosažení účelu dle čl. 4 VSP upravovat, a to za podmínky zachování důstojnosti Klienta a zachování platnosti faktických informací poskytnutých Klientem.
- 4.9 Klinika výslovně prohlašuje, že Klient bude na publikovaných materiálech zachycen ohleduplně s přihlédnutím k jeho zdravotním omezením a nikoli způsobem snižujícím jeho důstojnost.
- 4.10 V případě, že finanční prostředky, které budou třetími osobami poskytnuty Klientovi na Terapii, budou svojí výší převyšovat výši služeb Kliniky Klientem závazně objednaných, je správní rada Nadačního fondu AXON oprávněna rozhodnout, kterým Klientům evidovaným v programu budou takové finanční prostředky přerozděleny.

## 5. Zrušení nebo přerušování Terapie, storno podmínky

### 5.1 Pokud Klient zruší celou Terapii:

- 5.1.1 více než 45 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 45 dní před dnem zahájení Terapie, bude Klientovi účtován storno poplatek ve výši 75 % z celkové ceny Terapie;
- 5.1.3 méně než 45 dní před dnem zahájení Terapie z důvodu nemoci, úrazu, či jiné poruchy zdraví, či jiné nepředvídatelné události nezaviněné Klientem, kterou Klient prokazatelně doloží a která znemožňuje účast Klienta na Terapii, přičemž Klient takovou skutečnost doloží 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 čl. 5.1.1. VSP. Klinika si v těchto případech současně vyhrazuje právo sama posoudit, zda se na straně Klienta jedná o důvody, pro které vzniká Klientovi nárok poskytnutí náhradního termínu dle tohoto čl. 5.1.3 VSP, nebo zda se o takový závažný důvod nejedná a v takovém případě je Klinika oprávněna postupovat dle čl. 5.1.1. VSP.

### 5.2 Pokud Klient přerušuje nebo ukončí 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. Klinika si vyhrazuje právo sama posoudit, zda se na straně Klienta jedná o takovou poruchu zdraví, která skutečně nemožňuje, a to i dočasně, pokračovat v procesu Terapie. Prokázání nemoci v den terapie lze nahradit posouzením primářky nebo vedoucího lékaře kliniky.
- 5.2.2 V případech uvedených v čl. 5.2.1. VSP nabídne Klinika Klientovi za každý zmeškaný termín Terapie dva variantní náhradní termíny. Pokud Klient tyto náhradní termíny z jakýchkoliv důvodů nevyužije, zaniká nárok Klienta na poskytnutí náhradního plnění za promeškanou Terapie a pro účely úhrady se má za to, že se Klient takových termínů zúčastnil;
- 5.2.3 Klinika Klientovi při poskytnutí náhradního plnění dle čl. 5.2.2 VSP 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 12 hodin před sjednaným termínem. Při neomluvené neúčasti na Terapii nebo neúčasti omluvené ve lhůtě kratší než 12 hodin, nárok Klienta na poskytnutí náhradního plnění, jakož i na vrácení zaplacené ceny za nevyčerpanou část Terapie zanikne, a pro účely úhrady se má za to, že se Klient takových termínů zúčastnil; Klinika si i v případě včasné omluvy, tzn. ve lhůtě více než 12 hodin před zahájením Terapie, vyhrazuje právo v každém individuálním případě rozhodnout, zdase skutečně jedná o dostatečně vážný důvod, přičemž shledá-li že se o takový dostatečně vážný důvod nejedná, vyhrazuje si Klinika právo postupovat stejným způsobem jako v případě omluvy ve lhůtě kratší než 12 hodin před zahájením Terapie nebo v případě neomluvené účasti, tzn. že v takovém případě bude Terapie započtena jako absolvovaná a pro účely úhrady se má za to, že se Klient takových termínů zúčastnil.
- 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.
- 5.3 V případě, že je Terapie hrazena způsobem dle čl. 4 VSP, avšak Klient se Terapie nezúčastnil z důvodů na své straně, byť v souladu s těmito VSP se má za to, že se Klient Terapie zúčastnil, je Klient povinen veškeré plnění na tuto Terapii nahradit příslušnému plátcí. Klinika si zároveň vyhrazuje právo odmítnout poskytování Terapie Klientovi, jehož Terapie je hrazena způsobem dle čl. 4 VSP a u Klienta dochází k opakovaným porušením těchto VSP.
- 5.4 V případě, že má být Terapie hrazena z veřejného zdravotního pojištění, avšak Klient se Terapie nezúčastnil z důvodů na své straně, byť v souladu s těmito VSP se má za to, že se Klient Terapie zúčastnil, je cenu za tuto Terapii povinen uhradit Klinice Klient. Klinika si zároveň vyhrazuje právo odmítnout poskytování Terapie Klientovi, jehož Terapie je hrazena z veřejného zdravotního pojištění u Klienta dochází k opakovaným porušením těchto VSP.

## 6. Rehabilitační péče

- 6.1 Klinika se zavazuje řádně přihlášenému Klientovi poskytnout Rehabilitační péči v její plné formě, či dle individuálního rehabilitačního plánu.
- 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 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 navrácení peněz v případech uvedených v těchto VSP a dále v následujících případech:
  - 6.3.1 Klient nesplnil platební podmínky uvedené v čl. 3 VSP;
  - 6.3.2 Klient zamlčel onemocnění nakažlivou lidskou nemocí, infekční nemocí či jiné vážné zdravotní problémy;
  - 6.3.3 Klient uvedl v rezervačním systému nepravdivé, neúplné, zastaralé údaje (čl. 2.3 VSP);
  - 6.3.4 Klient neuvedl v rezervačním systému jiné 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 VSP, i když byli na jejich porušení písemně minimálně jedenkrát upozorněni vedením či zaměstnanci 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 takovém rozsahu, že nebude schopen Terapii prokazatelně dokončit ani v režimu náhradního plnění 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 Klinice sdělí.
- 6.6 Klient nemusí mít sjednané veřejné zdravotní pojištění pro dobu čerpání Rehabilitační péče.
- 6.7 Klient má právo, aby Rehabilitační péče byla poskytována Klientem vybraným terapeutem pouze v případě včasné úhrady poplatku za exkluzivitu. V případě exkluzivity Klinika Klientovi garantuje Klientem vybraného terapeuta v rámci 75% podílu celkového času dané Terapie. V případě nedodržení exkluzivity z provozních důvodů, vrací Klinika poměrnou část uhrazeného poplatku za exkluzivitu. Právo na exkluzivitu vzniká jejím včasným uhrazením.

- 6.8 Exkluzivitu nelze přikoupit tehdy, je-li terapeut již obsazen jiným Klientem (byť bez exkluzivity) a to z důvodu časového harmonogramu a obsazenosti Terapie. V takovémto případě nelze exkluzivitu vyžadovat ani v případě včasné úhrady poplatku za exkluzivitu. Klinika v takovém případě uhrazený poplatek za exkluzivitu Klientovi vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 60 kalendářních dnů od jeho uhrazení.
- 6.9 Klient je povinen připlatit si služby druhého terapeuta v případech dětských pacientů GMFCS IV-V a přípřekročení váhového limitu 20 kg pro terapeutku (ženu) a 30 kg pro terapeuta (muže). U dospělých pacientů je posuzováno dle aktuálního zdravotního stavu. Klinika si vyhrazuje možnost posoudit aktuální zdravotní stav Klienta a s tím související nutnost účasti druhého terapeuta. O nutnosti účasti druhého terapeuta na Terapii rozhoduje s konečnou platností vedoucí lékař Kliniky.
- 6.10 Klient bere na vědomí, že poslední den Terapie je část času vyhrazena k administrativním úkonům a konzultacím s lékařem.

## 7. Povinnosti Klienta

- 7.1 Klient je povinen:
- 7.1.1 seznámit se s podmínkami Rehabilitační péče dle těchto VSP; zaregistrováním v rezervačním systému se má za to, že Klient rozumí a souhlasí s poskytováním rehabilitační péče dle těchto VSP;
  - 7.1.2 v rámci registrace k Terapii uvést aktuální, pravdivé, úplné informace o sobě a svém zdravotním stavu; totéž platí v případě sdělování dalších údajů, informací nebo jakýchkoliv změn údajů nebo informací o Klientovi v průběhu poskytování Rehabilitační péče;
  - 7.1.3 zaplatit Klinice řádně a včas sjednanou cenu Rehabilitační péče v souladu s těmito VSP;
  - 7.1.4 aktivně spolupracovat s Klinikou v průběhu poskytování Rehabilitační péče, zejména sdělovat terapeutovi nebo vedoucímu lékaři nové informace, změny svého zdravotního stavu před zahájením Terapie nebo kdykoli v průběhu poskytování Terapie;
  - 7.1.5 řídit se pokyny a doporučeními terapeuta a vedoucího lékaře Kliniky týkající se poskytování Rehabilitační péče;
  - 7.1.6 respektovat pokyny pracovníků Kliniky během pobytu a pohybu v objektech Kliniky v souvislosti s provozem Kliniky, prevencí bezpečnosti osob a požární ochrany; výslovně se zakazuje vstupovat do terapeutických místností bez přítomnosti terapeuta;
  - 7.1.7 dostavovat se na Kliniky 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 VSP;



- 7.1.8 dodržovat zákaz kouření a zákaz jakékoliv manipulace s otevřeným ohněm v objektech Kliniky; totéž platí v bezprostředním okolí Kliniky, zejména pak na přilehlých prostranstvích před objekty Kliniky, na parkovací ploše, vnitřním nádvoří apod.;
- 7.1.9 dodržovat čistotu v objektech Kliniky, na přilehlých prostranstvích před objekty Kliniky; totéž platí v bezprostředním okolí Kliniky, zejména pak na přilehlých prostranstvích před objekty Kliniky, na parkovací ploše, vnitřním nádvoří apod.;
- 7.1.10 Klienti s omezenou svéprávností, nezletilí Klienti, děti batolecího a předškolního věku, Klienti s omezenou tělesnou mobilitou, smyslovými vadami 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, osobní hygiena, WC, konzumace nápojů a potravin, přebalování, krmení, komunikace atd., mohou absolvovat Terapie pouze 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:

- 8.1.1 být dostatečně a úplně informován o Rehabilitační péči, především o rozsahu, termínu a ceně, způsobu poskytování Rehabilitační péče, rizicích, která mohou z poskytování Rehabilitační péče pro Klienta plynout;
- 8.1.2 na řádné poskytnutí sjednané a zaplacené rehabilitační péče;
- 8.1.3 nahlížet do zdravotnických záznamů vedených Klinikou o jeho osobě, dále má právo pořizovati z těchto záznamů opisy a kopie;
- 8.1.4 na informace o svém zdravotním stavu, které mu mohou poskytnout terapeuti a další zaměstnanci Kliniky;
- 8.1.5 klást doplňující dotazy ohledně poskytované Rehabilitační péče;
- 8.1.6 požadovat řádné vyúčtování poskytnuté Rehabilitační péče;
- 8.1.7 odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování Rehabilitační péče přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka;
- 8.1.8 kdykoli ukončit poskytování Rehabilitační péče;
- 8.1.9 ze závažných zdravotních důvodů nebo osobních důvodů (oboje je nutno doložit) změnit/odložit max. 1x termín nástupu na zahájení Rehabilitační péče;
- 8.1.10 na důstojné a slušné zacházení ze strany pracovníků Kliniky;

- 8.1.11 reklamovat vady poskytované Rehabilitační péče bez zbytečného odkladu, kdy se o takovýchvadách dozvěděl;
- v případě nezletilého Klienta nebo Klienta s omezenou svéprávností, 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 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 s výslovným souhlasem vedoucího lékaře Kliniky, který je vždy platný pouze pro konkrétní případ.
- 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 akademické účely.
- 9.4 Fotografie a audiovizuální záznam může být zveřejněn nebo předáván třetím osobám pouze s výslovným souhlasem Klienta, výjimku tvoří použití pro akademickou 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 Rehabilitační péče, jsou chráněny zákonem.
- 10.2 Kliniky spravuje a nakládá s údaji Klientů jako poskytovatel zdravotních služeb řádně a pouze v rozsahu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR), zákonem č. 372/2001 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů,

zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

- 10.3 Klinika má jmenovaného Pověřence ochrany osobních údajů, jehož jméno a kontaktní údaje jsou zveřejněny na webových stránkách Kliniky <https://www.neuroaxon.cz/gdpr-axon>.

## 11. Práva z vadného plnění – reklamační řízení

- 11.1 V případě, že Klinika neposkytne Klientovi sjednanou a zaplacenou Rehabilitační péči v plném rozsahu nebo kvalitě, má Klient právo na reklamaci. Klient je oprávněn reklamovat zejména způsob a časový rozsah poskytnutých služeb, tzn. že byly v rámci Rehabilitační péče poskytnuty všechny služby a úkony odpovídající danému typu Rehabilitační péče a dále že byly poskytnuté konkrétním terapeutem v případě exkluzivity dle čl. 6.6. a čl. 6.7 VSP apod.
- 11.2 Reklamační řízení se podává osobně na Klinice nebo písemnou formou, a to ihned a bez zbytečného prodlení poté, co Klient zjistil nebo mohl zjistit porušení povinností Kliniky, nejpozději však do 2 pracovních dnů od vzniku příčiny reklamace. Klinika výslovně uvádí, že k později uplatněným reklamacím nebude možné přihlížet s ohledem na povahu reklamovaného plnění.
- 11.3 Klinika vyřídí reklamaci písemně ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamace, ve výjimečných případech (např. složitost případu) může Klinika lhůtu prodloužit až na 60 dnů, přičemž o takovém prodloužení lhůty k vyřízení bude Klienta písemně informovat.
- 11.4 Pro řádné vyřízení reklamace je Klient povinen poskytnout Klinice 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 reklamační řízení zamítnuto bez dalšího jednání.
- 11.5 Je-li reklamační řízení shledáno jako oprávněné, 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 z důvodu zavinění na straně Klienta, a to zejména:
- 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. Poučení o mimosoudním řešení sporů

Klinika tímto poučuje Klienta coby spotřebitele, že je v případě sporu s Klinikou oprávněn se domáhat svého práva na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Toto právo se uplatňuje návrhem podaným podle ustanovení § 20n zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, k následující instituci: **Česká obchodní inspekce**, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, webové stránky: <http://www.coi.cz>. Veškeré podrobnosti ohledně mimosoudního řešení sporů jsou uvedeny na uvedených webových stránkách České obchodní inspekce.

## 13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Komunikace mezi Klinikou a Klientem probíhá osobně, elektronicky (e-mail) nebo telefonicky na recepci Kliniky, případně mobilními telefony koordinátora či vedoucího lékaře Kliniky. Komunikace ze strany Kliniky ve vztahu k jednomu či více Klientům může Klinika realizovat formou sdělení prostřednictvím rezervačního systému či webových stránek [www.neuroaxon.cz](http://www.neuroaxon.cz). Při použití elektronické komunikace e-mailem se má za to, že byla zachována písemná forma.
- 13.2 Klinika si vyhrazuje právo tyto VSP změnit, zejména z důvodů změny platné legislativy. Jakékoliv změny těchto VSP nabývají účinnosti dnem určeným Klinikou nebo dnem zveřejněním aktualizovaného znění VSP, podle toho, co nastane později. Za projevení souhlasu ze strany Klienta se považuje pokračování v terapii ze strany Klienta i po datu účinnosti změny těchto VSP.
- 13.3 Pokud Klient se změnami VSP nesouhlasí, je povinen zdržet se užívání rehabilitační péče po datu účinnosti změny VSP. Pokud Klient se změnou VSP nebude souhlasit, je oprávněn poskytování rehabilitační péče ukončit.
- 13.4 Veškeré právní vztahy vznikající, či které v budoucnu vzniknou mezi Klinikou a Klientem, se řídí právními řádem České republiky.
- 13.5 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.
- 13.6 Tyto VSP jsou vyhotoveny v českém jazyce a anglickém jazyce, přičemž česká verze je při výkladu těchto VSP rozhodující. V případě výkladových nejasností těchto VSP je oprávněn podávat jejich závazný výklad poskytovatel zdravotních služeb společnost Two steps ahead s.r.o.
- 13.7 VSP nabývají účinnosti dne 01.04.2022 a nahrazují předchozí VSP ze dne 01.07.2021.



V Praze dne 1.4.2022

**Two steps ahead s.r.o.**

MUDr. Jarmila Zipserová v.r.,  
jednatelka

**Neurorehabilitační klinika AXON Brno s.r.o.**

MUDr. Jarmila Zipserová v.r.,  
jednatelka

**Rehabilitace AXON KV s.r.o.**

MUDr. Jarmila Zipserová v.r.,  
jednatelka

**Neurorehabilitační klinika AXON Zlín s.r.o.**

Two steps ahead s.r.o.,  
jednatel,  
Zastoupena MUDr. Jarmilou Zipserovou v.r.