



## Všeobecné smluvní podmínky VERHEUL neurosensory centre Ostrava

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnosti ISNA-MSE® z .s., IČ: 22899715, Dolní 3034/101, Ostrava Zábřeh, PSČ 700 30 je nestatní nezisková organizace, která na základě stanov spolku poskytuje služby prostřednictvím **VERHEUL neurosensory centre Ostrava**, dále „centrum“, ve kterém poskytuje klientům koherentní rehabilitaci dle schválených stanov ze dne 30. 10. 2019, v aktuálním znění, podle spisové značky L 9637 vedené u Krajského soudu v Ostravě.
- 1.2. Centrum poskytuje koherentní „**neurosenzorickou rehabilitační péči**“ v oboru rehabilitační a fyzikální medicína, neurologie, fyzioterapie, ergoterapie a logopedie formou ambulantní léčby dětských a dospělých pacientů postižených dětskou mozkovou obrnou, těžké kombinované postižení, smyslové vady, autismus, vývojovou dysfázií a jiná postižení, dále „**klient**“, dále „**terapie**“.
- 1.3. Všeobecné smluvní podmínky, dále „**VSP**“, se vztahují na klienty centra a platí pro koherentní neurosenzorickou rehabilitační péči a všechny druhy terapií poskytovaných centrem.

### 2. Přihlášení klienta na rehabilitační péči

- 2.1. Klient je závazně přihlášen na neurosenzorickou rehabilitační péči, resp. konkrétní typ terapie, po odevzdání vyplněné online přihlášky nebo písemné podepsané přihlášky, **měsíc před nástupem na terapii a současně po zaplacení zálohy ve výši 25 % z celkové ceny zvolené terapie.**
- 2.2. Klient podpisem přihlášky potvrzuje, že se seznámil s těmito VSP 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, popis RTG, MRI apod., případně další dokumentaci o svém zdravotním stavu, a to vše v elektronické formě zašle na [asociace@isna-mse.cz](mailto:asociace@isna-mse.cz). 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 odborného garanta centra s poskytnutím terapie.
- 2.4. Centrum může provést vlastní diagnostiku, pokud to odborný garant centra uzná za vhodné, zejména v případě nedostatečně doloženého zdravotního stavu klienta, nedostatečných informací, absence zdravotní dokumentace a podobně. Takové rozhodnutí náleží odbornému garantovi centra.
- 2.5. Odborný garant centra má právo rozhodnout o odmítnutí poskytnutí koherentní neurosenzorické rehabilitační péče klientovi, pokud se ani přes potřebné úsilí nepodaří získat dostatečné údaje o zdravotním stavu klienta, nebo provést vlastní diagnostiku, na jejímž podkladě by mohl odborný garant centra schválit objednanou či jinou vhodnou terapii pro klienta, nebo pokud vyjdou najevo jiné závažné zdravotní důvody bránící poskytnutí koherentní neurosenzorické rehabilitační péče.



### 3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Cena koherentní neurosenzorické rehabilitační péče, jednotlivých terapií, balíčků služeb, dále „cena“, poskytovaných centrem je stanovena v platném ceníku centra zveřejňovaném na webových stránkách [www.verheul-centre.com](http://www.verheul-centre.com).
- 3.2. Změna ceníku je účinná od prvního dne následujícího po dni zveřejnění nového ceníku na webových stránkách [www.verheul-centre.com](http://www.verheul-centre.com).
- 3.3. Cena je klientem a centrem závazně sjednána ve výši dle ceníku zveřejněného na webových stránkách centra v den vystavení zálohové faktury nebo faktury – daňového dokladu.
- 3.4. Klientovi je na základě přihlášky se zvolenou terapií 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, není-li s vedením centra písemně dohodnuto jinak nebo v případě, že má klient vzniklý přeplatek z předchozích plateb.
- 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 patnácti kalendářních dnů před plánovaným dnem zahájení terapie, pokud není s **vedením centra písemně dohodnuto jinak** nebo pokud se klient přihlásil do nadačního programu, ve kterém získal svým jménem finanční prostředky minimálně ve výši potřebné zálohy. Centrum není plátcem daně z přidané hodnoty za poskytovanou rehabilitační péči.
- 3.6. Faktura je v den vystavení zaslána klientovi elektronicky ve formátu pdf na emailovou adresu uvedenou v přihlášce. Faktura bude vystavena nejpozději poslední den ukončení terapie. Centrum nezasílá klientům daňové doklady v tištěné podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb ani kurýrem. Elektronická zásilka – email se považuje za doručený následující kalendářní den po odeslání zprávy z emailové adresy centra.
- 3.7. Klient řádně splní peněžitý závazek vůči okamžikem připsání bezhotovostní platby ve prospěch bankovního účtu centra. Centrum nepřijímá platby prostřednictvím terminálu na platební karty.

### 4. Zrušení terapie, přerušování terapie, storno podmínky

- 4.1. Pokud klient zruší celou terapii:
  - 4.1.1. více než 30 dní před dnem zahájení terapie dohodne se centrum s klientem na vrácení 100 % uhrazené ceny terapie anebo na poskytnutí náhradní terapie ve stejném rozsahu v náhradním termínu a za stejnou cenu;
  - 4.1.2. méně než 30 dnů před dnem zahájení terapie, bude klientovi účtován storno poplatek ve výši 25 % z celkové ceny terapie;
  - 4.1.3. méně než 30 dnů před dnem zahájení terapie z důvodu nemoci klienta doložené lékařským potvrzením, poskytne centrum 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 centrem nedohodne na náhradním termínu, uplatní se postup dle odst. 4. 1. 2. VSP.



4.2. Pokud klient přeruší proces rehabilitační péče nebo se nedostaví ve sjednaném termínu k terapii, platí následující:

4.2.1. pokud klient onemocní a není schopen v rehabilitační péči pokračovat a zmešká naplánované termíny terapie, je klient povinen centru bez zbytečného prodloužení prokázat (omluvit) nemoc lékařským potvrzením či obdobným dokumentem vystaveným lékařem, trvá-li nemoc déle než jeden den. Prokázání nemoci v den terapie lze nahradit posouzením odborného garanta centra;

4.2.1.1. v případech uvedených v předchozím odstavci nabídne centrum klientovi **dva náhradní termíny** terapie, a pokud klient opakovaně nevyčerpá z jakýchkoli důvodů náhradní plnění, zaniká nárok klienta na poskytnutí náhradního plnění za promeškané terapie, které bude v takovém případě započteny jako absolvované;

4.2.2. pokud se klient nemůže dostavit ve sjednaném termínu na terapii, je povinen se omluvit telefonicky na recepci centra v běžné pracovní době minimálně 12 hodin před sjednaným termínem. Při neomluvené terapii nebo terapii omluvené ve lhůtě kratší než 12 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.

4.3. Pokud klient neprokáže onemocnění dle odst. 4. 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. Koherentní neurosenzorická rehabilitační léčba

5.1. Centrum se zavazuje řádně přihlášenému klientovi poskytnout neurosenzorickou rehabilitační péči v její plné formě, či dle individuálního neurosenzorického rehabilitačního plánu.

5.2. Centrum a klient souhlasí s tím, že přítomnost rodiče, zákonného zástupce či doprovodu klienta v průběhu poskytování neurosenzorické rehabilitační péče závisí na domluvě s terapeutem. Ošetřující terapeut má právo odmítnout přítomnost rodiče, zákonného zástupce či doprovodu klienta v průběhu poskytování terapie.

5.3. Centrum si vyhrazuje právo rehabilitační péči neposkytnout nebo ji předčasně ukončit bez nároku na vrácení peněz v případech uvedených v těchto VSP a dále v následujících případech:

5.3.1. klient nesplnil platební podmínky uvedené v článku 3 VSP;

5.3.2. klient zamlčel případné infekční onemocnění, jiné vážné zdravotní problémy;

5.3.3. klient uvedl v přihlášce nepravdivé, neúplné, zastaralé údaje (odst. 2. 3. VSP);

5.3.4. klient neuvedl v přihlášce důležité informace týkající se jeho zdravotního stavu;

5.3.5. 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 centra, a své jednání v dostatečně poskytnuté lhůtě nenapravili.

5.4. Centrum 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 centrum 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 centra klientovi o ukončení koherentní



neurosenzorické rehabilitační péče. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet klienta, který klient centru sdělí písemně.

5.5. Centrum si vyhrazuje právo neurosenzorickou rehabilitační péči klienta kdykoli ukončit z organizačních, provozních či jiných důvodů. V takovém případě vrátí centrum 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 centru písemně sdělí.

5.6. Klient nemusí mít sjednané veřejné zdravotní pojištění pro dobu čerpání koherentní neurosenzorické rehabilitační péče.

5.7. Garant centra určuje, kdo z terapeutů bude s klientem v jednotlivých hodinách pracovat.

5.8. Klient bere na vědomí, že může být v prvním dnu terapie část času vymezena pro doplnění informací o klientovi. A poslední den terapie je část času vyhrazena k administrativním úkonům a edukaci.

## 6. Povinnosti klienta

6.1. Klient je povinen:

- a) seznámit se s podmínkami rehabilitační péče dle těchto VSP; podepsáním přihlášky k terapii se má za to, že klient rozumí a souhlasí s poskytováním rehabilitační péče dle těchto VSP;
- b) všechny údaje a informace, které klient osobě 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 centru řádně a včas sjednanou cenu rehabilitační péče;
- d) aktivně spolupracovat s centrem v průběhu poskytování rehabilitační péče, zejména sdělovat terapeutovi nebo vedoucímu lékaři nové informace, o změnách svého zdravotního stavu před zahájením terapie nebo kdykoli v průběhu poskytování terapie;
- e) řídit se pokyny a doporučeními terapeuta a vedoucího lékaře centra týkající se poskytování rehabilitační péče;
- f) respektovat pokyny pracovníků centra během pobytu a pohybu v objektu centra v souvislosti s provozem centra, prevencí bezpečnosti osob a požární ochrany; výslovně se zakazuje vstupovat do terapeutických místností bez přítomnosti terapeuta
- 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 centra, a s ohledem na jiné klienty a jejich práva dle VSP;
- h) dodržovat zákaz kouření a otevřeného ohně v objektu centra, na přilehlých prostranstvích a na parkovací ploše před centrem;
- i) dodržovat čistotu v objektech centra, na přilehlých prostranstvích před objektem a na parkovací ploše.

6.2. 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 centra, 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 centra a zajišťovat na místě osobní potřeby klienta na



jeho vyžádání nebo dle pokynů terapeuta. Pracovníci Centra nezajišťují Klientům výše uvedené služby.

## 7. Práva klienta

### 7.1. Klient má právo:

- a) být dostatečně a úplně informován o neurosenzorické 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 centrem o jeho osobě;
- d) na informace o svém zdravotním stavu, klást doplňující dotazy ohledně poskytované neurosenzorické rehabilitační péče;
- e) požadovat řádné vyúčtování poskytnuté neurosenzorické rehabilitační péče;
- f) odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování neurosenzorické rehabilitační péče přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání (stážisty),
- g) kdykoli ukončit poskytování rehabilitační péče;
- h) ze závažných zdravotních důvodů nebo osobních důvodů (nutno doložit) změnit/odložit max. 1x termín nástupu na zahájení rehabilitační péče;
- i) na důstojné a slušné zacházení ze strany pracovníků centra;
- j) reklamovat vady poskytované neurosenzorickou rehabilitační péčí.

7.2. 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 informací 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.

## 8. Pořizování podobizny a audiovizuálních záznamů klienta

8.1. Pořizování vlastních fotografií a audiovizuálního záznamu z terapie není klientům povoleno.

Pořizování fotografií z terapie umožněno pouze po předchozím výslovném souhlasu ošetřujícího terapeuta. Ve výjimečných případech může být pořizování audiovizuálního záznamu povoleno se souhlasem garanta centra.

8.2. Klientům je zakázáno pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy jiných klientů a osob pobývajících v prostorách centra, včetně pracovníků centra.

8.3. Centrum má právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznam v průběhu terapie. Tento záznam může centrum použít pouze pro potřeby terapie klienta a dále pro vlastní propagační, statistické, výzkumné a vědecké účely.

8.4. 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 centra a propagační účely.

8.5. Klient nebude na fotografii ani na audiovizuálním záznamu zachycen v situacích snižujících jeho důstojnost.





## 9. Ochrana osobních a jiných údajů Klientů

9.1. Všechny osobní údaje, údaje o klientech a informace, které klient centru poskytne nebo centrum získá v průběhu poskytování neurosensorické rehabilitačních péče, jsou chráněny zákonem.

9.2. Centrum spravuje a nakládá s údaji klientů jako poskytovatel 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. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2014 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Centrum má jmenovaného pověřence ochrany osobních údajů, jehož jméno a kontaktní údaje jsou zveřejněny na webových stránkách centra.

## 10. Reklamační řízení

10.1. V případě, že centrum neposkytne klientovi sjednanou a zaplacenou rehabilitační péči v plném rozsahu a kvalitě, má klient právo na reklamaci.

10.2. Reklamacie se podává osobně v centru nebo písemnou formou, a to ihned a bez zbytečného prodloužení poté, co klient zjistil nebo mohl zjistit porušení povinností centra, nejpozději však do 30 dnů od vzniku příčiny reklamace.

10.3. Centrum vyřídí reklamaci písemně ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamace, ve výjimečných případech (např. složitost případu) může centrum lhůtu prodloužit až na 60 dnů, o čemž bude klient písemně informován.

10.4. Pro řádné vyřízení reklamace je klient povinen poskytnout centru součinnost, např. umožnit v době trvání reklamovaných obtíží návštěvu u klienta na pracovišti nebo v jeho bydlišti za přítomnosti terapeuta, nebo garanta centra a zástupce centra; odmítne-li klient potřebnou součinnost, bude reklamacie zamítnuta bez dalšího jednání.

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

10.6. Centrum klientovi neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která klientovi vznikne:

10.6.1. v souvislosti s čerpáním neurosensorické 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;

10.6.2. v souvislosti s vlastním zaviněním klienta, nerespektováním pokynů a doporučení terapeuta či garanta během rehabilitační péče, nebo v období mezi termíny jednotlivých terapií.

## 11. Závěrečná ustanovení

11.1. Komunikace mezi centrem a klientem probíhá osobně, elektronicky (e-mail) nebo telefonicky z recepce centra, případně od terapeuta, koordinátora terapií či vedoucího lékaře centra. Komunikace ze strany centra ve vztahu k jednomu či více klientům může centrum realizovat i formou sdělení prostřednictvím webových stránek [www.verheul-centre.com](http://www.verheul-centre.com). Při použití elektronické komunikace e-mailem se má za to, že byla zachována písemná forma.



- 11.2. Centrum si vyhrazuje právo tyto VSP změnit, zejména z důvodů aktuální legislativy. Jakékoliv změny těchto VSP nabývají účinnosti dnem určeným centrem. Za projevení souhlasu ze strany klienta se považuje pokračování v jeho terapii i po datu účinnosti změny těchto VSP.
- 11.3. 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
- 11.4. Volba práva. Veškeré právní vztahy vznikající, či které v budoucnu vzniknou mezi centrem a klientem, se řídí právním řádem České republiky.
- 11.5. Veškeré spory mezi centrem a klientem vzniklé v souvislosti s poskytováním rehabilitační péče budou řešeny v první řadě smírnou dohodou a mimosoudním vyrovnání účastníků. Pokud to nebude možné, potom v občanském soudním řízení před obecnými soudy České republiky.
- 11.6. Tyto VSP jsou vyhotoveny v českém jazyce. V případě výkladových nejasností těchto VSP je oprávněn podávat jejich závazný výklad poskytovatel služeb společnost ISNA-MSE®, z.s.
- 11.7. VSP nabývají účinnosti dne 21. 03. 2022 a nahrazují předešlé ze dne 11. 01. 2020.

V Ostravě dne 21. 3. 2022

PhDr. Mgr. Renáta Filátová  
presidentka ISNA – MSE ®, z.s.  
Garantka VERHEUL neurosensory centre Ostrava