

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TERAPEUTICKÝCH SLUŽEB

(dále jen jako „VSP“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- I.1. Společnost **Cortex Neuro Centre s.r.o.**, IČ: 14073374, se sídlem Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka C, oddíl 360039, vedeném u Městského soudu v Praze.
- I.2. Cortex Neuro Centre s.r.o. je poskytovatelem zdravotních služeb ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a v souladu s Rozhodnutím o udělení oprávnění k poskytování zdravotních služeb Magistrátu hlavního města Prahy ze dne **31.1.2022**, sp. zn. **S-MHMP 58986/2022**, provozovatelem registrovaného nestátního zdravotnického zařízení Cortex Neuro Centre (dále jen „**Centrum**“).
- I.3. Centrum poskytuje formou ambulantní péče zdravotní služby mimo jiné v oborech intenzivní terapie, fyzioterapie pro děti, vývojová poradna, fyzioterapie pro dospělé a další související služby (dále jen „**Terapie**“) všem osobám, které s Centrem uzavřou Smlouvu o terapii způsobem uvedeným v čl. II. VSP (takové osoby dále jen „**Klient**“), když Klienti vůči Centru jednají samostatně nebo prostřednictvím zákonného nebo jinak oprávněného zástupce.
- I.4. Cena za poskytování Terapie (dále jako „**Cena terapie**“) se řídí Ceníkem služeb, který je spolu s těmito všeobecnými smluvními podmínkami zveřejněn na internetových stránkách Centra www.cortexneurocentre.cz (dále jen „**Internetové stránky**“).
- I.5. Tyto Všeobecné smluvní podmínky a Ceník služeb upravují vztahy mezi Klienty, popř. jejich zástupci, a Centrem při poskytování Terapie a tvoří nedílnou součást Smlouvy o terapii mezi Klientem a Centrem.

II. SMLOUVA O TERAPII

- II.1. Centrum Klientovi poskytuje Terapii na základě Smlouvy o terapii, jejíž podmínky jsou definovány v těchto smluvních podmínkách a v Ceníku služeb, popř. v dalších dokumentech poskytnutých Klientovi Centrem.
- II.2. K uzavření Smlouvy o terapii může dojít:
 - a) na Internetových stránkách, kde se Klient prostřednictvím rezervačního systému přihlásí (objedná se) na jím vybraný čas, který bude v rezervačním systému označen, že je k dispozici (dále jako „**Den terapie**“), a zaplatí Cenu terapie. K tomuto způsobu přihlášení se na Den terapie je potřeba, aby si Klient v rezervačním systému založil účet, kde uvede pravdivě veškeré požadované informace;
 - b) přihlášením (objednáním se) na Den terapie osobně v Centru a zaplacením Ceny terapie;
 - c) jinou dohodou s Centrem a zaplacením Ceny terapie.

Pro vyloučení veškerých povinností platí, že okamžikem uzavření Smlouvy o terapii je okamžik zaplacení Ceny terapie. Klient bere na vědomí, že před zaplacením Ceny terapie mu Centrum není povinno Terapii poskytnout.

- II.3. Klient je povinen zaplatit Cenu terapie nejpozději do data stanoveného Centrem. Do konce této lhůty Centrum pro Klienta rezervuje možnost poskytnutí Terapie v Den terapie. V případě prodloužení s úhradou Ceny terapie se přihláška Klienta na Den terapie ruší, tzn. na Smlouvu o terapii se v tomto rozsahu hledí, jako by nebyla uzavřena.

- II.4. Uzavřením Smlouvy o terapii se Centrum zavazuje ve sjednané Dny terapie poskytnout Klientovi Terapii způsobem a v rozsahu objednaném Klientem a Klient se zavazuje poskytnout Centru veškerou součinnost nutnou k tomu, aby mu Centrum mohlo Terapii poskytnout.
- II.5. Smlouva o terapii se uzavírá vždy na všechny Dny terapie, na které se Klient přihlásí v období jednoho kalendářního roku, pokud se Klient a Centrum nedohodnou jinak.
- II.6. Pokud se Klient přihlásí na (objedná) Dny terapie a zaplatí Cenu terapie, je taková objednávka závazná.
- II.7. Klient je oprávněn objednávku změnit pouze nejpozději do deseti pracovních dnů od zaplacení Ceny terapie za příslušné Dny terapie a současně nejpozději do třiceti pracovních dnů přede Dnem terapie. V případě změny se Klient může přihlásit na volné termíny Terapie poskytnuté mu Centrem nebo dostupné na Internetových stránkách.
- II.8. Zrušení Dne terapie bez uvedení důvodu je možné:
- a) nejpozději 30 dní před plánovaným zahájením terapie v případě vícedenní (intenzivní) terapie;
 - b) nejpozději 7 dní před plánovaným zahájením terapie v případě jednodenní (ambulantní) terapie).
- II.9. Pozdější zrušení objednané terapie Klientem může nastat pouze v případě řádné omluvy Klienta. K řádné omluvě Klienta může dojít pouze v případě:
- a) Onemocnění Klienta či zhoršení jeho zdravotního stavu znemožňující absolvování Dne terapie, doložené předložením lékařského potvrzení obsahující důvody nemožnosti absolvování Dne terapie. Lékařské potvrzení je Klient povinen doložit do 2 pracovních dnů ode dne zrušení Dne terapie;
 - b) jiné nepředvídatelné události (např. závažná dopravní situace), která objektivně znemožňuje dostavit se na konkrétní Den terapie. Oprávněnost Klientem tvrzených překážek posuzuje Centrum.
- V případě omluvy jednodenní terapie z důvodu uvedeného pod písm. a) tohoto odstavce může Centrum upustit od požadavku na předložení lékařského potvrzení.
- II.10. V případě zrušení Dne terapie dle ust. odst. II.8. nebo II.9. VSP, má Klient nárok na náhradní Den terapie. Každý Den terapie může být omluven maximálně dvakrát; po druhé omluvě nárok na další náhradu bez náhrady zaniká. Náhradní Den terapie je nutno vyčerpat nejpozději do 6 měsíců od původně omluveného termínu, po uplynutí této lhůty náhradní plnění bez náhrady propadá. Centrum si vyhrazuje právo určit konkrétního fyzioterapeuta, který náhradní Den terapie povede. V případě dlouhodobé nepřítomnosti Klienta, zejména z důvodu hospitalizace nebo plánované operace, bude Centrum s Klientem individuálně řešit možnosti čerpání náhradních Dnů terapie s ohledem na jeho aktuální situaci.
- II.11. V případě Zrušení Dne terapie po uplynutí lhůty dle ust. II.8. VSP, nejedná-li se o výjimku dle ust. II.9. VSP, hradí Klient storno poplatek ve výši 100 % Ceny terapie, resp. na Den terapie se hledí, jako by byl řádně proběhl, tj. Centrum Klientovi v takovém případě Cenu terapie nevrací. V případě vyšší moci je Centrum oprávněno rozhodnout o snížení storno poplatku na 50 % Ceny terapie, resp. vrátit Klientovi 50 % Ceny terapie.
- II.12. Pokud se Klient na Den terapie nedostaví, nebo se dostaví se zpožděním delším než 15 minut, a nejde o případ předpokládaný v ust. odst. II.9. VSP, nárok Klienta na poskytnutí Terapie v takový Den terapie zaniká, resp. na Den terapie se hledí, jako by byl řádně proběhl, tj. Centrum Klientovi v takovém případě Cenu terapie nevrací.

III. CENA TERAPIE

- III.1. Klient se zavazuje zaplatit Cenu terapie dle Ceníku služeb, a to vždy ve lhůtě stanovené Centrem a před samotným poskytnutím Terapie.
- III.2. Klient zaplatí Centru Cenu terapie jedním z následujících způsobů:
- a) bezhotovostní úhradou na bankovní účet Centra na základě faktury vystavené Centrem po přihlášení se na Den terapie. Tento způsob je možný pouze po předchozí domluvě s Centrem;
 - b) bezhotovostní úhradou na bankovní účet Centra na základě platebních údajů poskytnutých Klientovi Centrem na Internetových stránkách po přihlášení se na Den terapie. Centrum v takovém případě vystaví Klientovi daňový doklad o zaplacení v den úhrady Ceny terapie;
 - c) bezhotovostní úhradou prostřednictvím platební brány na Internetových stránkách po přihlášení se na Den terapie. Centrum v takovém případě vystaví Klientovi daňový doklad o zaplacení v den úhrady Ceny terapie;
 - d) bezhotovostní úhradou na Centru prostřednictvím platebního terminálu. Tento způsob je možný pouze po předchozí domluvě s Centrem.
- III.3. Klient bere na vědomí, že Cenu terapie nelze zaplatit v hotovosti.
- III.4. Centrum zasílá Klientovi faktury v elektronické podobě na emailovou adresu uvedenou v přihlášce, pouze v případě dle písm. **III.2.d)** VSP Centrum předá Klientovi fakturu v papírové podobě.
- III.5. Centrum není plátcem daně z přidané hodnoty za poskytované Terapie. V případě, že by ostatní nabízené služby či zboží ze zákona podléhaly dani z přidané hodnoty, nebo se Centrum plátcem daně z přidané hodnoty za poskytované Terapie stalo, bude k ceně připočtena příslušná zákonná sazba daně z přidané hodnoty.
- III.6. Cena terapie je zaplacená okamžikem připsání platby na bankovní účet Centra či provedením potvrzené platby prostřednictvím platebního terminálu.
- III.7. Klient je oprávněn po dohodě s Centrem deponovat na jeho účtu finanční prostředky, z nichž bude Centrum bezprostředně po přihlášce na Den terapie strhávat Cenu terapie dle využití Terapie a dalších služeb Centra ze strany Klienta, o čemž Klienta vyrozumí. Klient nemá právo na jakékoliv úroky z takto deponovaných finančních prostředků. Klient souhlasí s tím, aby Centrum započítlo jakékoliv své pohledávky vůči Klientovi na prostředky deponované dle tohoto odstavce.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CENTRA

- IV.1. Centrum je povinno:
- a) poskytnout Klientovi ve sjednaný Den terapie řádně Terapii. V případě zrušení Dne terapie z důvodů na straně Centra poskytne Centrum Klientovi náhradní plnění v rozsahu nevyčerpané Ceny terapie;
 - b) informovat Klienta o všech skutečnostech podstatných pro uskutečnění Terapie.
- IV.2. Centrum je oprávněno:
- a) Zakázat při Terapii přítomnost osob odlišných od Klienta, pokud tyto narušují průběh Terapie;
 - b) v případě, že Klient jakoukoliv svou povinnost dle ust. odst. **V.1.** VSP, odstoupit od Smlouvy o terapii;
 - c) Vypovědět Smlouvu o terapii bez udání důvodu a bez výpovědní doby. V takovém případě je Centrum povinno vrátit Klientovi bezodkladně zpět Cenu terapie za všechny nevyčerpané Dny terapie, počínaje účinností výpovědi smlouvy.

V. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

V.1. Klient je povinen:

- a) před uzavřením Smlouvy o terapii a zahájením Terapie doložit veškerou zdravotní dokumentaci dle pokynů Centra. Klient je povinen kdykoliv na základě pokynu Centra podstoupit lékařskou prohlídku. Po předložení a uvedené dokumentace a jejím schválení Centrem je Klient povinen absolvovat vstupní konzultaci s Centrem. Na základě této konzultace bude Klientovi doporučena Terapie a Klient se bude moci uzavřít Smlouvu o terapii.
- b) informovat Centrum pravdivě o jakýchkoliv okolnostech majících vliv na Terapii, a to především o svém zdravotním stavu;
- c) řídit se pokyny a doporučeními Centra týkajícími se poskytování Terapie;
- d) respektovat pokyny pracovníků Centra během probíhající Terapie i mimo ni a pohybu v objektech Centra;
- e) dostavit se na Den terapie vždy nejpozději 15 minut před jejím začátkem;
- f) dostavit se na Den terapie ve stavu způsobilém pro poskytnutí terapie. V opačném případě může Centrum Den terapie ukončit bez nároku na náhradní plnění nebo vrácení peněz;
- g) využívat služeb pracovníků Centra pouze prostřednictvím Centra.

V.2. Klient je oprávněn:

- a) být dostatečně a úplně informován o důvodech doporučení konkrétní Terapie, jejich účincích a případných rizicích;
- b) nahlížet do zdravotnických záznamů vedených Centrem o jeho osobě;
- c) žádat informace o svém zdravotním stavu a klást doplňující dotazy ohledně poskytovaných Terapií;
- d) požadovat řádné vyúčtování poskytnuté Terapie;
- e) odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování Terapie přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka, a to pouze v případě, že by jejich přítomnost narušovala průběh terapie;
- f) reklamovat vady poskytované Terapie, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy se o takových vadách dozvěděl, nejpozději do 30 dnů od vzniku příčiny reklamace;
- g) v případě nezletilého Klienta nebo Klienta s omezenou svéprávností náleží práva dle tohoto odstavce rovněž oprávněnému zástupci Klienta, pokud to umožňuje zákon.

V.3. U smluv uzavíraných mimo obchodní prostory za účelem poskytnutí zdravotní péče ve smyslu v ust. § 2 odst. 4 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, není Klient, resp. jeho oprávněný zástupce, oprávněn odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy v souladu s ust. § 1840 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku.

V.4. Centrum zpracovává osobní údaje Klientů pouze pro účely uzavření smlouvy o terapii a jejího plnění, pro účely plnění jejich právních povinností, a pro účely jejich oprávněných zájmů a vedení zdravotnické dokumentace.

VI. TERAPIE

VI.1. Klient nemá nárok na přidělení konkrétního terapeuta, Centrum se však zavazuje vyvinout maximální úsilí pro to, aby Klient měl vždy jednoho přiděleného terapeuta. Klient bere na vědomí, že není vždy v možnostech Centra zaručit jednoho terapeuta po celou dobu

poskytování Terapie. Centrum si vyhrazuje právo na změnu terapeuta v průběhu Terapie, s čímž je klient srozuměn a souhlasí s tím.

- VI.2. Klient bere na vědomí, že součástí stanovené doby Terapie je včetně samotné Terapie i poradenství a konzultace s terapeutem a příprava pracovníka Centra na Terapii, a to i bez účasti Klienta. Individuální harmonogram konkrétní Terapie určuje Klientovi Centrum a Klient je povinen jej respektovat.
- VI.3. Klienti, kteří nejsou schopni se o sebe sami postarat v běžných osobních záležitostech, mohou absolvovat Terapii pouze v doprovodu osoby, která bude schopna se na žádost Centra dostavit do 15 minut od kontaktování Centrem do objektu Centra a zajistit na místě osobní potřeby Klienta na jeho vyžádání nebo dle pokynů pracovníka Centra.
- VI.4. V případě, že tak rozhodne Centrum, může Klient absolvovat Terapii pouze v doprovodu osoby, která je schopna a povinna pomoci pracovníkovi Centra s přesunem Klienta, popřípadě se účastnit samotné Terapie dle dohody s pracovníkem Centra.
- VI.5. Centrum si vyhrazuje právo Terapii v Den terapie neposkytnout nebo ji předčasně ukončit bez nároku na poskytnutí náhradního Dne terapie či vrácení Ceny terapie v těchto případech:
 - a) Klient zamlčel infekční onemocnění nebo jiné vážné zdravotní problémy;
 - b) Klient uvedl v přihlášce nepravdivé, neúplné anebo neaktuální údaje;
 - c) Klient neuvedl v přihlášce důležité informace týkající se jeho zdravotního stavu;
 - d) Klient nebo osoba jej doprovázející opakovaně porušuje povinnosti stanovené ve VSP nebo provozním řádu Centra, i když byli na jejich porušení upozorněni.
- VI.6. Centrum má právo pořizovat fotografie a audiovizuální záznamy v průběhu Terapie. Účelem zpracování těchto záznamů je možnost interní dokumentace a vyhodnocení, zda je poskytována vhodná léčba. Tyto záznamy může Centrum dále použít pro vlastní statistické, výzkumné a vědecké účely.

VII. REKLAMACE TERAPIE

- VII.1. Pokud Centrum neposkytne Klientovi Terapii v odpovídajícím rozsahu a kvalitě, je Klient oprávněn se po ní domáhat práva z vadného plnění, tj. reklamovat plnění.
- VII.2. Práva z vadného plnění je Klient oprávněn uplatnit osobně v Centru nebo písemně na e-mailové adrese **info@cortexneurocentre.cz**, a to prostřednictvím reklamačního formuláře, který je ke stažení na Internetových stránkách.
- VII.3. Centrum vyřídí reklamaci písemně ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, ve výjimečných případech (např. složitost případu) může Centrum lhůtu prodloužit až na 60 dní, o čemž bude Klienta písemně informovat.
- VII.4. Pro řádné vyřízení reklamace je Klient povinen poskytnout Centru součinnost, která bude nutná pro prokázání skutkového stavu
- VII.5. Bude-li reklamace shledána jako oprávněná, má Klient právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnuté Terapie nebo je oprávněn od Smlouvy o terapii odstoupit, a to v rozsahu dosud neposkytnuté Terapie.
- VII.6. Náhrada škody a nemajetkové újmy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Centrum Klientovi neodpovídá za jakoukoliv přímou či nepřímou újmu či škodu, která Klientovi vznikne v důsledku:
 - a) poskytnutí neúplných, neaktuálních či nepravdivých údajů o Klientovi;
 - b) nerespektování pokynů a doporučení Centra během Terapie nebo v období mezi termíny jednotlivých Dnů terapie.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- VIII.1. Odstoupením od smlouvy se tato smlouva ruší od počátku, kromě plnění (Dnů terapie), které již proběhlo Centrum je v takovém případě povinno vrátit Klientovi uhrazenou Cenu terapie v rozsahu odstoupení od smlouvy, tj. za Dny terapie, které neproběhly, a to do 30 dnů od doručení odstoupení od Smlouvy o terapii. Pokud k odstoupení dojde z důvodu porušení povinnosti Klienta dle VSP, je Centrum povinnost vrátit Klientovi 90 % z Ceny terapie dle předchozí věty.
- VIII.2. Komunikace mezi Centrem a Klientem probíhá osobně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo Internetových stránek. Při použití elektronické komunikace e-mailem se má za to, že byla zachována písemná forma.
- VIII.3. Centrum je oprávněno tyto smluvní podmínky a Ceník služeb kdykoliv jednostranně změnit, když o změně informuje Klienta prostřednictvím e-mailu. V případě, že se bude změna VSP nebo Ceníku služeb dotýkat negativně práv a povinností Klient, je ten oprávněn od Smlouvy o terapii odstoupit.
- VIII.4. Centrum poskytuje Klientům možnost uschovat si cennosti a další předměty na místech určených Centrem. Za věci odložené mimo taková místa Centrum neodpovídá.
- VIII.5. Veškeré právní vztahy mezi Centrem a Klientem se řídí právním řádem České republiky.
- VIII.6. Veškeré spory mezi Centrem a Klientem vzniklé v souvislosti s poskytováním Terapie budou primárně řešeny smírnou cestou. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Centrem a Klientem ze Smlouvy o terapii je Klient oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:
- Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
adr@coi.cz, adr.coi.cz
- VIII.7. Pokud smírné nebo mimosoudní řešení nebude možné, budou spory řešeny v občanském soudním řízení před obecnými soudy České republiky.
- VIII.8. Tyto Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování terapeutických služeb jsou účinné od 31. 01. 2022.

V Praze dne 1. 8. 2025

Cortex Neuro Centre s.r.o.

Bc. Adéla Bittnerová, Martin Hrzán

Jednatelé společnosti


Cortex Neuro Centre s.r.o.
IČ: 14073374
Chlumčanského 497/5, Praha 180 00
+420 702 127 286

.....

Martin Hrzán


Cortex Neuro Centre s.r.o.
IČ: 14073374
Chlumčanského 497/5, Praha 180 00
+420 702 127 286

.....

Bc. Adéla Bittnerová