

Všeobecné obchodní podmínky

Bc. Kateřina Baláčková / NeuroAyus

Obsah:

I.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	1
II.	POSKYTOVANÉ SLUŽBY	1
III.	CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY	2
IV.	OBJEDNÁNÍ SLUŽBY, REZERVACE TERMÍNU, ZMĚNA TERMÍNU A STORNO PODMÍNKY	3
V.	POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	3
VI.	PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN	3
VII.	REKLAMACE SLUŽEB	4
VIII.	ODPOVĚDNOST A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI	4
IX.	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	5
X.	MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	5
XI.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	6

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi Bc. Kateřinou Baláčkovou, IČO 23757213, se sídlem Hvozdnice 74, 503 27 Hvozdnice, podnikající pod obchodní firmou „Bc. Kateřina Baláčková“ a používající obchodní označení „NeuroAyus“, jako poskytovatelkou služeb (dále jen „poskytovatelka“), a klientem využívajícím nabízené služby (dále jen „klient“).

2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smluvního vztahu mezi poskytovatelkou a klientem a vztahují se na všechny služby nabízené prostřednictvím webových stránek www.neuroayus.cz, není-li mezi stranami výslovně dohodnuto jinak.

3. Smluvní vztah mezi poskytovatelkou a klientem vzniká přijetím objednávky poskytovatelkou, úhradou vystavené faktury nebo jiným prokazatelným způsobem, z něhož vyplývá souhlas obou stran s poskytnutím a využitím objednané služby.

4. Klient potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP, zásadami zpracování osobních údajů a dalšími informacemi zveřejněnými na webových stránkách poskytovatelky.

5. Poskytovatelka poskytuje zejména služby individuálního kognitivního screeningu, individuálního kognitivního tréninku, konzultací, edukace, coachingu a souvisejících služeb. Součástí poskytovaných služeb může být také dočasný pronájem zařízení nezbytného k jejich využívání.

II. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Poskytovatelka nabízí zejména služby zaměřené na podporu, rozvoj a trénink kognitivních funkcí, edukaci, prevenci a další související služby v rozsahu uvedeném na webových stránkách www.neuroayus.cz nebo individuálně dohodnutém s klientem.

2. Poskytované služby mohou zahrnovat zejména:

- individuální kognitivní screening,
- individuální kognitivní trénink,

- konzultace a interpretaci výsledků screeningu nebo tréninku,
- vzdálenou odbornou podporu při využívání poskytovaných služeb,
- edukaci v oblasti kognitivních funkcí, zdravého životního stylu a prevence,
- coaching a další individuální konzultace,
- pronájem zařízení nezbytných pro využívání poskytovaných služeb.

3. Rozsah, délka a forma poskytované služby jsou vždy stanoveny individuálně podle potřeb klienta a vzájemné dohody mezi poskytovatelkou a klientem.

4. Jednotlivé služby mohou být poskytovány prezenčně, distančně nebo jejich kombinací podle charakteru služby a individuální dohody mezi poskytovatelkou a klientem.

5. Součástí poskytovaných služeb může být odborná podpora při instalaci, nastavení a používání potřebného technického vybavení nebo softwaru, pokud je to nezbytné pro řádné využívání služby.

6. Vyžaduje-li poskytovaná služba použití technického zařízení zapůjčeného poskytovatelkou, řídí se práva a povinnosti smluvních stran také ustanoveními těchto VOP upravujícími pronájem zařízení.

7. Poskytovatelka poskytuje služby s odbornou péčí a podle svých znalostí a zkušeností. Výsledky kognitivního tréninku nebo jiných služeb mohou být ovlivněny řadou individuálních okolností, zejména zdravotním stavem klienta, jeho spoluprací, pravidelností tréninku, motivací nebo technickými podmínkami. Z tohoto důvodu nelze zaručit dosažení konkrétního výsledku.

III. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Ceny jednotlivých služeb jsou uvedeny v aktuálním ceníku poskytovatelky, na webových stránkách poskytovatelky, v individuální cenové nabídce nebo jsou sjednány individuálně mezi poskytovatelkou a klientem.

2. Poskytovatelka vystaví klientovi daňový doklad (fakturu), který může být doručen elektronicky na e-mailovou adresu klienta nebo předán jiným dohodnutým způsobem.

3. Cena služby je splatná ve lhůtě uvedené na vystaveném daňovém dokladu (faktuře), není-li mezi poskytovatelkou a klientem výslovně dohodnuto jinak. Poskytovatelka je oprávněna před potvrzením rezervace termínu požadovat úhradu části ceny služby určené k potvrzení rezervace termínu a částečné úhradě nákladů spojených s organizací služby, rezervací času poskytovatelky a případným výjezdem ke klientovi. Tato částka se započítává do celkové ceny služby, není-li mezi stranami výslovně dohodnuto jinak.

4. Poskytovatelka může po dohodě s klientem umožnit úhradu ceny služby ve splátkách nebo stanovit individuální platební podmínky.

5. Cena služby se považuje za uhrazenou okamžikem přijetí platby poskytovatelkou, a to bez ohledu na zvolený způsob úhrady (zejména bankovním převodem, v hotovosti nebo jiným dohodnutým způsobem).

6. V případě pronájmu zařízení může být vedle ceny pronájmu sjednána také vratná peněžní jistota (kauce) k zajištění případných pohledávek vzniklých poškozením, ztrátou nebo nevrácením zapůjčeného zařízení. Výše kauce bude klientovi sdělena před uzavřením smluvního vztahu nebo před předáním zařízení. Podrobnosti o složení, vrácení nebo použití kauce mohou být upraveny samostatnou smlouvou nebo podmínkami pronájmu.

7. Souhrn výsledků tréninku určený pro další využití klientem nebo třetí osobou může být poskytován jako doplňková služba. Je-li tato služba zpoplatněna, její aktuální cena je uvedena v platném ceníku poskytovatelky.

8. Poskytovatelka není plátcem DPH, není-li na vystaveném daňovém dokladu uvedeno jinak.

IV. OBJEDNÁNÍ SLUŽBY, REZERVACE TERMÍNU, ZMĚNA TERMÍNU A STORNO PODMÍNKY

1. Klient objednává službu zejména prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách poskytovatelky, e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem.
2. Termín služby je rezervován po vzájemné dohodě mezi klientem a poskytovatelkou. Poskytovatelka je oprávněna před potvrzením rezervace požadovat úhradu části ceny služby určené na rezervaci termínu a přípravu služby. Tato částka se započítává do celkové ceny služby.
3. Klient může požádat o změnu sjednaného termínu. Poskytovatelka se bude vždy snažit změně vyhovět, pokud jí to umožní provozní možnosti. Změna termínu však není nároková.
4. Pokud klient zruší sjednaný termín více než 6 hodin před jeho začátkem, dohodnou se strany na náhradním termínu nebo jiném způsobu vypořádání již uhrazené části ceny služby.
5. Při zrušení termínu klientem méně než 6 hodin před sjednaným začátkem služby, při nedostavení se klienta nebo pokud není možné službu zahájit z důvodů na straně klienta (zejména z důvodu nepřítomnosti klienta, nefunkčního technického vybavení, chybějícího internetového připojení nebo jiné překážky, kterou mohl klient rozumně ovlivnit), se část ceny služby uhrazená za rezervaci termínu a přípravu individuálního kognitivního screeningu nevrací, pokud se strany výslovně nedohodnou jinak.
6. Pokud nebude možné službu poskytnout z důvodů na straně poskytovatelky, nabídne poskytovatelka klientovi bez zbytečného odkladu náhradní termín nebo vrátí již uhrazenou část ceny služby, nedohodnou-li se strany jinak.

V. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Poskytovatelka poskytuje služby s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a zkušeností, vždy s ohledem na individuální potřeby klienta.
2. Klient bere na vědomí, že výsledky kognitivního screeningu, kognitivního tréninku a dalších poskytovaných služeb mohou být ovlivněny řadou individuálních faktorů, zejména zdravotním stavem, věkem, motivací, pravidelností tréninku, mírou spolupráce klienta, kvalitou spánku, životním stylem, stravovacími návyky, mírou stresu, užívanými léčivými přípravky nebo technickými podmínkami. Poskytovatelka proto nemůže garantovat dosažení konkrétního výsledku.
3. Poskytovatelka není poskytovatelem zdravotních služeb ve smyslu příslušných právních předpisů a poskytované služby nenahrazují lékařskou péči, klinicko-psychologické vyšetření ani jinou zdravotní péči. V případě zdravotních obtíží je klient povinen obrátit se na svého ošetřujícího lékaře nebo jiného příslušného zdravotnického pracovníka.
4. Kognitivní trénink využívá software RehaCom® nebo RehaCom® Online společnosti HASOMED GmbH. Poskytovatelka odpovídá za odborné poskytování svých služeb, nikoliv za technické fungování softwaru nebo dostupnost služeb poskytovaných třetími stranami.
5. Klient je povinen při využívání poskytovaných služeb postupovat podle pokynů poskytovatelky a používat zapůjčené zařízení nebo software způsobem, který nevede k jeho poškození nebo zneužití.
6. Vyžaduje-li poskytovaná služba splnění technických požadavků (zejména odpovídající technické vybavení, internetové připojení nebo další podmínky nezbytné pro řádné poskytování služby), poskytovatelka klienta s těmito požadavky před zahájením služby vhodným způsobem seznámí.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatelka se zavazuje poskytovat sjednané služby odborně, svědomitě, s využitím svých znalostí, zkušeností a s ohledem na individuální potřeby klienta.

- 2.** Klient má právo být před zahájením poskytování služby srozumitelně informován o jejím průběhu, podmínkách, ceně a způsobu poskytování a kdykoliv v průběhu spolupráce požádat o doplňující informace.
- 3.** Klient je povinen poskytovat pravdivé, úplné a aktuální informace nezbytné pro řádné poskytování sjednané služby a informovat poskytovatelku o skutečnostech, které mohou mít podstatný vliv na průběh poskytované služby.
- 4.** Klient bere na vědomí, že poskytované služby vyžadují jeho aktivní spolupráci. Dodržování doporučeného postupu, pravidelnost tréninku a poskytování potřebné součinnosti jsou důležitými předpoklady pro efektivní poskytování služby.
- 5.** Klient je povinen používat zapůjčené zařízení, přístupové údaje a software výhradně způsobem určeným poskytovatelkou a chránit je před zneužitím, poškozením nebo zpřístupněním třetím osobám.
- 6.** Poskytovatelka je oprávněna odmítnout poskytnutí služby nebo ukončit její poskytování, pokud klient závažným způsobem porušuje tyto Všeobecné obchodní podmínky, neposkytuje nezbytnou součinnost, opakovaně nedodržuje dohodnutý způsob spolupráce, používá poskytované prostředky v rozporu s jejich určením nebo se vůči poskytovateli či dalším osobám chová agresivně, hrubě nebo jiným nevhodným způsobem znemožňujícím řádné poskytování služby. V takovém případě klient nemá nárok na vrácení již uhrazené ceny služby ani její části.
- 7.** Pokud klient nemůže ve využívání služby pokračovat z důvodů hodných zvláštního zřetele, zejména z důvodu vážného zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace, úmrtí v rodině nebo jiné obdobně závažné životní situace, může poskytovatelka po individuálním posouzení konkrétního případu nabídnout náhradní řešení, zejména přerušení programu, prodloužení jeho trvání nebo jiný vhodný způsob pokračování ve spolupráci. Na takové řešení však nevzniká právní nárok.

VII. REKLAMACE SLUŽEB

- 1.** Klient je oprávněn reklamovat poskytovanou službu, pokud se domnívá, že nebyla poskytnuta v souladu se sjednaným rozsahem, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami nebo obecně uznávanými odbornými postupy.
- 2.** Reklamací je klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co důvod reklamace zjistil, a to písemně na e-mailové adrese info@neuroayus.cz nebo jiným prokazatelným způsobem.
- 3.** Reklamací by měla obsahovat zejména identifikační údaje klienta, popis reklamované skutečnosti a případně návrh požadovaného způsobu vyřízení reklamace.
- 4.** Poskytovatelka reklamaci posoudí bez zbytečného odkladu a vyřídí ji nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud právní předpis nestanoví jinak nebo pokud se s klientem nedohodne na jiné lhůtě.
- 5.** V případě, že bude reklamacie shledána důvodnou, poskytovatelka podle povahy případu zajistí zejména odstranění zjištěného nedostatku, opakované poskytnutí služby nebo jiný přiměřený způsob nápravy.
- 6.** Reklamací nelze uplatnit pouze z důvodu, že klient nedosáhl očekávaných nebo zamýšlených výsledků, pokud byla služba poskytnuta řádně, odborně a v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a klient byl předem informován, že výsledky mohou být ovlivněny individuálními okolnostmi.
- 7.** Poskytovatelka je oprávněna v odůvodněných případech požádat klienta o doplnění informací nebo součinnost nezbytnou pro řádné posouzení reklamace.

VIII. ODPOVĚDNOST A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

- 1.** Poskytovatelka odpovídá za řádné poskytnutí sjednaných služeb v rozsahu odpovídajícím jejich povaze, účelu a těmito Všeobecným obchodním podmínkám.

2. Poskytovatelka neodpovídá za nedosažení očekávaných výsledků, pokud byly služby poskytnuty odborně a řádně. Výsledky jednotlivých služeb mohou být ovlivněny zejména zdravotním stavem, věkem, motivací klienta, pravidelností spolupráce, kvalitou spánku, životním stylem, stravovacími návyky, mírou stresu, užívanými léčivými přípravky nebo dalšími individuálními okolnostmi.

3. Poskytovatelka neodpovídá za nemožnost poskytnutí služby nebo za její omezení, pokud byla způsobena okolnostmi na straně klienta nebo třetích osob, zejména nefunkčním internetovým připojením, výpadkem elektrické energie, nevyhovujícím technickým vybavením, nesprávným používáním zařízení nebo výpadkem služeb poskytovaných třetími stranami.

4. Některé služby mohou být poskytovány prostřednictvím specializovaného softwaru nebo online aplikací využívaných poskytovatelkou. Poskytovatelka neodpovídá za jejich dočasnou nedostupnost, plánované odstávky ani technické poruchy, které nemůže objektivně ovlivnit. To neplatí, pokud by nedostupnost služby byla způsobena porušením povinností poskytovatelky.

5. Poskytovatelka neodpovídá za škodu nebo jinou újmu vzniklou použitím doporučení nebo výstupů ze služeb v rozporu s jejich účelem nebo bez zohlednění individuálních okolností klienta.

6. Poskytované služby nenahrazují zdravotní péči, psychologické vyšetření ani jiné odborné služby poskytované oprávněnými zdravotnickými pracovníky, pokud není u konkrétní služby výslovně uvedeno jinak.

7. Poskytovatelka neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moci), zejména přírodních událostí, rozsáhlých výpadků sítí, rozhodnutí orgánů veřejné moci, epidemie, válečných událostí nebo jiných nepředvídatelných a neovlivnitelných událostí.

8. Doporučení, návrhy a informace poskytované v rámci služeb NeuroAyus představují odborné doporučení vycházející z informací poskytnutých klientem, odborných poznatků a zkušeností poskytovatelky. Klient je povinen vždy posoudit jejich vhodnost s ohledem na své individuální okolnosti a v případě pochybností konzultovat jejich použití s příslušným odborníkem.

9. Poskytovatelka neodpovídá za újmu vzniklou tím, že klient použil doporučení způsobem, který byl v rozporu s jejich účelem, zjevně nevhodný vzhledem k jeho individuální situaci nebo odporoval pokynům poskytovatelky.

10. Doporučení poskytovaná v rámci služeb NeuroAyus nenahrazují individuální lékařské, psychologické ani jiné odborné vyšetření, diagnostiku, léčbu nebo jiné odborné služby a jsou poskytována výhradně v rozsahu sjednané služby.

IX. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Poskytovatelka zpracovává osobní údaje klientů v souladu s platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy.

2. Podrobné informace o rozsahu, účelu, právních důvodech, době zpracování, příjemcích osobních údajů a právech subjektů údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu **Zásady zpracování osobních údajů**, který je dostupný na webových stránkách poskytovatelky.

X. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Poskytovatelka i klient se zavazují řešit případné spory přednostně smírnou cestou.

2. Je-li klient spotřebitelem a nedojde-li ke smírnému vyřešení sporu, má právo obrátit se s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Štěpánská 567/15

120 00 Praha 2

Internetové stránky: <https://www.coi.cz>

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1.** Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.8.2026
- 2.** Poskytovatelka je oprávněna tyto Všeobecné obchodní podmínky přiměřeně měnit nebo doplňovat. Nové znění bude zveřejněno na webových stránkách poskytovatelky. Pro již uzavřené smluvní vztahy se použije znění Všeobecných obchodních podmínek účinné ke dni uzavření smluvního vztahu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 3.** Právní vztahy neupravené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 4.** Pokud se některé ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek stane neplatným nebo neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.
- 5.** Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách www.neuroayus.cz.