

Všeobecné zmluvné podmienky
(ďalej len „Podmienky“)
spoločnosti ProCare, a.s., Einsteinova
23-25, 851 01 Bratislava, IČO 35 890 568
pre poskytovanie služieb osobného
manažmentu pri poskytovaní
zdravotnej starostlivosti

Verzia: MY052018

I.

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť ProCare, a.s., Einsteinova 23-25, 851 01 Bratislava, IČO 35 890 568, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3363/B (ďalej len ako „**ProCare**“) je právnická osoba riadne založená a existujúca podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, ktorá pre svojich Klientov za odplatu poskytuje služby komplexného manažmentu pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti tak, aby pri riešení zdravotných problémov boli ošetrení v zdravotníckych zariadeniach, čo najefektívnejšie a s čo najväčšou úsporou času Klienta.

2. Na účely týchto Podmienok majú nižšie uvedené pojmy nasledovný význam:

a) Sieť je tvorená poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, ktorých ovládajúcou osobou je ProCare. Aktuálny zoznam poskytovateľov zdravotnej starostlivosti patriacich do Sieť je vždy dostupný na internetovej stránke www.procare.sk. Rozsah Sieť je vecou vnútorného rozhodnutia spoločnosti ProCare. V Sieť je Klientom poskytovaná Zdravotná starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti podľa zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**zák. č. 576/2004 Z. z.**“).

b) Poskytovateľ ktorákoľvek z právnických osôb ovládaných spoločnosťou ProCare ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti podľa povolenia vydaného orgánom príslušným podľa zák. č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zák. č. 578/2004 Z. z.**“).

c) Zdravotná starostlivosť je súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú zdravotnícki pracovníci, vrátane poskytovania liekov, zdravotníckych pomôcok a diétnických potravín s cieľom predĺženia života fyzickej osoby, zvýšenia kvality jej života a

zdravého vývoja budúcich generácií; zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu; Klientovi je zabezpečovaná Zdravotná starostlivosť na základe jeho žiadosti ale iba vo vecnom rozsahu vymedzenom povoleniami na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, ktoré boli vydané jednotlivým prevádzkovateľom zdravotníckych zariadení Sieť,

d) Klient je osoba, ktorá je s Poskytovateľom v Právnom vzťahu Zdravotnej starostlivosti a ktorá uzavrela s ProCare Zmluvu,

e) Právny vzťah Zdravotnej starostlivosti je právny vzťah medzi Klientom a poskytovateľom, ktorý medzi nimi vzniká na základe ustanovení § 12 zákona č. 576/2004 Z. z.

f) Zmluva je zmluva o zabezpečovaní služieb a o manažmente pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, uzavretá medzi spoločnosťou ProCare a Klientom, ktorou sa ProCare zaviazala vykonávať pre Klienta činnosť komplexného manažmentu pri zabezpečení Zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti pre Klienta podľa jeho preferencií, želaní a potrieb a podľa možností príslušného Poskytovateľa vzhľadom na jeho vydané povolenie a schválené ordinačné hodiny.

3. Účelom týchto Podmienok je podrobnejšia úprava práv a povinností medzi ProCare a Klientom v rámci vzťahu založeného medzi nimi Zmluvou.

II.

Vykonávanie činností ProCare

1. ProCare vykonáva pre Klienta činnosti komplexného manažmentu Klienta pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti Klientovi v rámci Sieť, a to:

a) prevádzkuje a zabezpečuje funkcionality privátneho call centra, ktorého úlohou je prijímanie žiadostí Klientov o poskytnutie Zdravotnej starostlivosti a zabezpečovanie vybavovania týchto žiadostí Poskytovateľmi,

b) prijíma žiadosti Klientov o zabezpečenie Zdravotnej starostlivosti počas prevádzkových hodín privátneho call centra,

c) na základe povahy žiadostí Klientov podľa písmena b) tohto bodu vyhľadáva zdravotnícke zariadenie Sieť, ktoré je schopné najrýchlejšie a najefektívnejšie poskytnúť Klientovi relevantnú Zdravotnú starostlivosť,

d) na základe povahy žiadosti Klienta vykonáva rezervácie voľných termínov poskytnutia Zdravotnej starostlivosti v dostupných zdravotníckych zariadeniach Sieť,

e) v mene Klientov vykonávať objednávky Klientov na poskytnutie Zdravotnej starostlivosti do nimi vybraných Zdravotníckych zariadení Sieť podľa kapacitných a časových možností Klientom vybraného Zdravotníckeho zariadenia Sieť,

f) sprostredkúva pre Klientov vopredné aj následné konzultácie zdravotných problémov a na základe výsledkov konzultácií sprostredkúva následné kroky pri riešení daných zdravotných problémov vrátane zabezpečovania špeciálnej Zdravotnej starostlivosti,

g) prevádzkuje a zabezpečuje funkcionality recepcií umiestnených v zdravotníckych zariadeniach Sieť za účelom on site manažmentu osôb priamo v jednotlivých zdravotníckych zariadeniach Sieť.

Činnosti komplexného manažmentu Klienta pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti Klientovi v Sieť sa na účely právneho vzťahu medzi ProCare a Klientom budú označovať aj ako „**Osobná starostlivosť**“. Rozsah Osobnej starostlivosti poskytovanej jednotlivému Klientovi je určený programom Osobnej starostlivosti, ktorý si Klient zvolil z aktuálnej ponuky programov Osobnej starostlivosti ProCare.

2. ProCare je povinná postupovať pri poskytovaní Osobnej starostlivosti Klientovi s odbornou starostlivosťou. Osobnú starostlivosť je ProCare povinná uskutočňovať podľa pokynov Klienta a v súlade s jeho záujmami, ktoré ProCare pozná alebo musí poznať. ProCare je povinná oznámiť Klientovi všetky okolnosti, ktoré zistila pri plnení svojich záväzkov podľa Zmluvy, a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov Klienta.

3. ProCare sa môže odchyliť od pokynov Klienta, len ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme Klienta a ProCare nemôže včas dostať jeho súhlas. Ani v týchto prípadoch sa však ProCare nesmie od pokynov odchyliť, ak to zakazuje Zmluva alebo Klient.

4. ProCare je oprávnená aj bez osobitného súhlasu Klienta splniť záväzky zo zmluvy aj prostredníctvom tretej osoby, aj v takom prípade však zodpovedá Klientovi, akoby plnila záväzky osobne.

5. Klient je povinný odovzdať včas ProCare veci a informácie, ktoré sú potrebné na poskytovanie Osobnej starostlivosti, pokiaľ z ich povahy nevyplýva, že ich má obstaráť ProCare.

III.

Odplata

1. ProCare vykonáva činnosti Osobnej starostlivosti pre Klienta za odplatu.

2. Výška odplaty je určená dohodou zmluvných strán podľa zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších prepisov a je uvedená v Zmluve. Výška odplaty pre jednotlivých Klientov je rôzna a závisí od programu Osobnej starostlivosti, ktorý jednotliví Klienti čerpajú podľa Zmluvy, nakoľko množstvo činností, ktoré ProCare zariaďuje pre Klienta podľa jeho žiadostí je priamo závislé na komplexnosti a rozsahu programu Osobnej starostlivosti, ktorý Klient čerpá. Výška odplaty je uvedená v cenníku ProCare (ďalej na účely týchto Podmienok len ako „Cenník“), ktorý je verejne dostupný na internetovej stránke www.procare.sk.

3. Odplata sa platí vo výške podľa Cenníka vždy vopred na celú dobu platnosti príslušného programu Osobnej starostlivosti. Dňom dodania služby na účely zákona 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov je vždy 1. (prvý) deň platnosti zvoleného nového / prolongovaného programu Osobnej starostlivosti.

4. Po uplynutí doby platnosti programu Osobnej starostlivosti je odplata na ďalšie obdobie splatná najneskôr v desiaty deň po uplynutí predchádzajúcej doby platnosti, a to vo výške podľa Cenníka Poskytovateľa platného v deň zaplatenia. Ak Klient lehotu splatnosti podľa predchádzajúcej vety tohto bodu dodrží, môže mu byť poskytnutá vernostná zľava z ceny programu Osobnej starostlivosti. Ak Klient lehotu splatnosti podľa prvej vety tohto bodu nedodrží, spoločnosti ProCare nevzniká voči Klientovi pohľadávka na zaplatenie ceny programu Osobnej starostlivosti ani pohľadávka na úroky z omeškania ani iná peňažná pohľadávka titulom omeškania Klienta so zaplatením ceny programu Osobnej starostlivosti, ale po uplynutí danej lehoty splatnosti nebude Klientovi poskytnutá vernostná zľava a zároveň platí, že takému Klientovi nebudú poskytované žiadne služby Osobnej starostlivosti kým nebude Klientom zrealizovaná úhrada (bod 6 tohto článku).

5. Po uplynutí doby platnosti programu Osobnej starostlivosti (bod 4 tohto článku) je Klient oprávnený zvoliť si na ďalšie obdobie akýkoľvek program Osobnej starostlivosti, t. j. nielen ten, ktorý zvolil pôvodne v Zmluve.

6. Pre vylúčenie pochybností Klient potvrdzuje, berie na vedomie a bezvýhradne akceptuje, že ProCare je povinná poskytovať Klientovi služby Osobnej starostlivosti podľa

Zmluvy iba v prípade, že Klient zaplatil odplatu. Preto ak Klient nezaplatí odplatu riadne a včas v súlade so Zmluvou a týmito Podmienkami, má ProCare právo odprieť poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti (bod 4 tohto článku) a neposkytnúť ich Klientovi až do okamihu zaplatenia odplaty s čím Klient bezvýhradne súhlasí. Ustanovenia bodu 4 tohto článku týmito nie sú dotknuté.

7. Ak omeškanie Klienta so zaplatením peňažného plnenia presiahne 90 (deväťdesiat) dní je ProCare oprávnená odstúpiť od Zmluvy písomným oznámením o odstúpení doručeným Klientovi.

8. Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka nároku ProCare na zaplatenie úroku z omeškania ani nároku na zaplatenie iných platieb, na ktoré ProCare vznikol nárok pred odstúpením. Ustanovenia tohto bodu sa vzťahujú iba na prípady, kedy Klient nezaplatil spoločnosti ProCare doplnkové služby poskytnuté Klientovi spoločnosťou ProCare nad rámec programu Osobnej starostlivosti Klienta.

9. Všetky peňažné plnenia, ktoré má Klient platiť ProCare, a ktorých splatnosť nie je určená priamo týmito Podmienkami alebo Zmluvou alebo iným dokumentom upravujúcim právny vzťah medzi Klientom a ProCare sú splatné najneskôr v 7. (siedmy) deň po doručení výzvy na zaplatenie Klientovi. Táto výzva na zaplatenie sa bude doručovať písomne spôsobom podľa článku VI bod 8 týchto Podmienok alebo elektronicky spôsobom podľa ustanovení článku VI bod 9 týchto Podmienok, a to podľa voľby ProCare.

10. V odplate sú zahrnuté všetky náklady ProCare, ktoré musí ProCare vynaložiť na splnenie svojich záväzkov, ktoré má podľa Zmluvy voči Klientovi.

11. Povaha Osobnej starostlivosti spočíva predovšetkým v prevádzkovaní zázemia potrebného na reálne poskytovanie Osobnej starostlivosti a v rezervácii času na plnenie pre Klienta, ktoré je vždy poskytované až a výlučne len na základe žiadosti Klienta. Vzhľadom na to je odplata dohodnutá ako paušálna a ProCare má voči Klientovi právo na zaplatenie odplaty bez ohľadu na to, v akej miere a či vôbec Klient služby Osobnej starostlivosti využije, t.j. bez ohľadu na to, či počas trvania programu o ne požiada alebo nie.

12. ProCare sa môže rozhodnúť, že k niektorým programom Osobnej starostlivosti poskytne Klientom určité benefity. Také rozhodnutie je vnútornou záležitosťou ProCare a ProCare nie je povinná také rozhodnutie urobiť. Ak je v súvislosti s programom Osobnej

starostlivosti Klientovi poskytovaný aj benefit, pre využitie takého benefitu sú rozhodujúce podmienky v čase uplatnenia benefitu Klientom. To znamená, že ak Klient uplatní benefit súčasne s uzavretím Zmluvy platia podmienky benefitu v čase uzavretia Zmluvy. Ak však uplatní benefit neskôr po uzavretí Zmluvy, pre uplatnenie benefitu platia podmienky v čase jeho uplatnenia. Ak benefit spočíva napríklad v poskytnutí zľavy za produkty alebo služby, a cena produktu alebo služby sa v čase po uzavretí Zmluvy zmení, Klient bude mať nárok na zľavu z ceny, ktorá bude platná v čase uplatnenia benefitu. Ak sa vecná skladba benefitov prislúchajúca k danému programu Osobnej starostlivosti zmení, Klient bude mať právo na výber benefitu z tej skladby, ktorá bude aktuálna v čase uplatnenia benefitu.

IV.

Trvanie Zmluvy

1. Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú.

2. Zmluva je spotrebiteľskou zmluvou podľa ustanovení § 52 a nasl. Občianskeho zákonníka. Ak bola Zmluva uzavretá výlučne prostriedkami elektronickej diaľkovej komunikácie riadi sa ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3. Ktorákoľvek strana je oprávnená od Zmluvy odstúpiť písomným oznámením o odstúpení doručeným druhej zmluvnej strane. Odstúpiť od Zmluvy je možné z dôvodov uvedených v Zmluve alebo v týchto Podmienkach alebo z dôvodov upravených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky. Odstúpenie je možné doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane alebo v elektronickej forme odoslaním vyplneného formulára odstúpenia, ktorý je dostupný na www.procare.sk

4. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ak niektorá zmluvná strana využije, či už v Zmluve dohodnuté, alebo z príslušného zákona vyplývajúce právo odstúpiť od Zmluvy, odstúpenie sa nedotýka nárokov, ktoré vznikli do okamihu účinnosti odstúpenia.

5. ProCare týmto poučuje Klienta, že odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy. Odstúpenie sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, ani zmluvných

ustanovení týkajících sa voľby práva a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy. Strana, ktorej pred odstúpením od zmluvy poskytla plnenie druhá strana, toto plnenie vráti; pri peňažnom záväzku spolu s úrokmi vo výške dojednanej v zmluve pre tento prípad, inak ustanovenej podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. V prípade odstúpenia Klienta ProCare vráti Klientovi pomernú časť Odplaty.

6. Klient nemá právo odstúpiť v prípade ak zmena Podmienok bola vyvolaná v dôsledku zmien všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na právny vzťah Klienta a ProCare založený Zmluvou a ani v prípade ak zmena Podmienok nebude mať žiaden vplyv na právne postavenie Klienta v právnom vzťahu založenom Zmluvou.

V.

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Tieto Podmienky môžu byť zmenené bez osobitnej dohody s Klientom, zmena však musí byť oznámená Klientovi uverejnením na internetovej stránke www.procare.sk. Spolu s oznámením o zmene bude na internetovej stránke www.procare.sk zverejnené aj úplné znenie Podmienok po oznámenej zmene. Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť uverejnením na internetovej stránke www.procare.sk.

2. V prípade, že Klient nebude so zmenenými Podmienkami súhlasiť je oprávnený z tohto dôvodu zrušiť Zmluvu oznámením o odstúpení, ktoré musí byť doručené ProCare najneskôr v 30. (tridsiaty) deň po uverejnení zmeny Podmienok na internetovej stránke www.procare.sk.

3. Odstúpenie Klienta od Zmluvy, bez ohľadu na to, podľa ktorého ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok alebo zákona Klient odstupuje, musí mať špecifikovaný dôvod odstúpenia, inak je odstúpenie neplatné.

4. Za písomnú formu sa na účely vzťahu medzi ProCare a Klientom považuje aj oznámenie prostredníctvom elektronickej pošty na mailovú adresu info@procare.sk alebo oznámenie prostredníctvom elektronickej pošty na mailovú adresu Klienta, ktorú Klient poskytol ProCare na účely komunikácie.

5. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že akákoľvek zásielka zasielaná niektorou stranou Zmluvy druhej strane v písomnej listinnej forme sa považuje za doručenie adresátovi uplynutím piateho pracovného dňa po odoslaní zásielky na poslednú známu adresu adresáta, pokiaľ sa nepreukáže skorší okamih doručenia. V

prípadoch, kedy sa podľa týchto Podmienok predpokladá oznamovanie skutočností Klientom oznámením na internetovej stránke, považujú sa takéto oznámenia za oznámené Klientom ich zverejnením oznámenia na uvedenej internetovej stránke.

6. V prípadoch, kedy sa podľa týchto Podmienok predpokladá oznamovanie skutočností/doručovanie formou elektronickej pošty, považujú sa takéto skutočnosti za oznámené resp. oznámenia za doručené okamihom ich odoslania na adresu elektronickej pošty za predpokladu, že boli odoslané v čase medzi 09:00 hod. a 16:30 hod. pracovného dňa. Ak bola správa elektronickej pošty odoslaná počas pracovného dňa pred 09:00 hod. považuje sa správa za doručenie adresátovi o 09:00 hod. daného dňa. Ak bola správa elektronickej pošty odoslaná po 16:30 hod. pracovného dňa, považuje sa za doručenie adresátovi o 09:00 hod. najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.

7. Zodpovednosť za škodu sa riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka. ProCare zodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi porušením povinností ProCare podľa Zmluvy, avšak táto zodpovednosť je obmedzená najviac do výšky odplaty zaplatenej Klientom na to obdobie, počas ktorého bola porušená povinnosť ProCare zakladajúca zodpovednosť za škodu voči Klientovi. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Klient a ProCare potvrdzujú, že ProCare nezodpovedá Klientovi za škodu spôsobenú nesprávnym poskytnutím Zdravotnej starostlivosti. Za akékoľvek škody a nároky vzniknuté titulom nesprávneho poskytnutia Zdravotnej starostlivosti zodpovedá Klientovi vždy poskytovateľ Zdravotnej starostlivosti, ktorý nesprávne poskytol Zdravotnú starostlivosť.

8. Tieto Podmienky sú právne neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Ak existuje akýkoľvek rozpor medzi Zmluvou a Podmienkami, majú prednosť ustanovenia Zmluvy ak je možné ich aplikovať oddelene od Podmienok.

9. Ak niektoré ustanovenia Zmluvy alebo týchto Podmienok nie sú celkom alebo sčasti platné alebo účinné alebo neskôr stratia platnosť alebo účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ani účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy alebo týchto Podmienok. Namiesto neplatných a/alebo neúčinných ustanovení sa použije právna úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu ustanovenia, ktoré je postihnuté neplatnosťou alebo neúčinnosťou.

10. Právne vzťahy založené Zmluvou sa riadia slovenským Občianskym zákonníkom a súvisiacimi právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Platné od 25.05.2018