

Verzia: OS032026

## I.

### Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť ProCare, a.s., Einsteinova 23-25, 851 01 Bratislava, IČO 35 890 568, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, 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 zabezpečení poskytnutia zdravotnej starostlivosti a s ňou súvisiacich služieb Klientovi v Sieti zdravotníckych zariadení podľa bodu 2 písm. a) týchto Podmienok, podľa potrieb Klienta jeho preferencií, želaní a potrieb a v rozsahu, v akom to je možné, podľa povolení na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, vydaných jednotlivým poskytovateľom zdravotnej starostlivosti patriacich do Siete a podľa ich kapacitných možností (ďalej len ako „Povolený rozsah“) tak, aby pri riešení zdravotných problémov boli ošetrení v zdravotníckych zariadeniach Siete 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 alebo spoločnosť Penta Hospitals SK, a.s., Digital Park II, Einsteinova 25, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01, IČO 35 960 884 a poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, s ktorými ProCare spolupracuje. Aktuálny zoznam poskytovateľov zdravotnej starostlivosti patriacich do Siete na účely týchto Podmienok je vždy dostupný na internetovej stránke [www.procare.sk](http://www.procare.sk) v sekcii „O nás“. Rozsah Siete je vecou vnútorného rozhodnutia spoločnosti ProCare. V Sieti 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 je ktorákoľvek z právnických osôb zaradených do Siete 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 dietetických 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 Siete,
- d) Klient je osoba, ktorá je s Poskytovateľom v Právnom vzťahu Zdravotnej starostlivosti, a ktorá uzavrela s ProCare Zmluvu v ústnej alebo písomnej forme,
- 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 poskytnutí služieb komplexného manažmentu Klienta uzavretá v písomnej alebo ústnej forme 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 programu Osobnej starostlivosti Klienta a podľa možností príslušného Poskytovateľa vzhľadom na jeho vydané povolenie a schválené ordinančné hodiny. Ak je Zmluva uzavretá v ústnej forme riadi sa týmito Podmienkami. Zaplatením Odplaty (článok III týchto Podmienok) sa má za to, že Klient sa s Podmienkami oboznámil a bezvýhradne s nimi súhlasí. V prípade, že je Zmluva uzavretá v ústnej forme, Klientovi sú na klientskom centre poskytnuté informácie o produktoch a službách ProCare. Pokiaľ má Klient na základe vlastného slobodného rozhodnutia záujem o kúpu, bude po preukázaní totožnosti Klientovi vytvorený profil v informačnom systéme, Klient na mieste zaplatí Odplatu a následne mu na ním udanú mailovú adresu alebo ním určené telefónne číslo bude doručený produktový list ProCare, tieto Podmienky a informácie o spracúvaní osobných

údajov, a to buď vo forme súborov alebo vo forme odkazu na úložisko, kde sú dané dokumenty pre Klienta k dispozícii. V prípade, že Klient nemá mailovú adresu alebo ju neuvedie, obdrží na klientskom centre produktový list ProCare, tieto Podmienky a informácie o spracúvaní osobných údajov v tlačenej podobe.

- g) Komplexný manažment Klienta je súbor činností vykonávaných spoločnosťou ProCare pre Klienta v rámci programu Osobnej starostlivosti Klienta podľa Zmluvy, a v rámci Povoleného rozsahu.
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 (Osobná starostlivosť) v rámci Siete, a to najmä:
  - 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) prevádzkuje a zabezpečuje funkcionality klientskej zóny t. j. aplikačného vybavenia vyvinutého pre ProCare, a to vrátane zabezpečovania sms/mail notifikácií, plánovania termínov, rušenia a zmeny rezervácií, online náhľadov do dokumentácie Klienta a pod.; klientska zóna môže byť Klientom prístupná iba v rámci niektorých typov programov Osobnej starostlivosti a za rôznych podmienok pri rôznych typoch programov Osobnej starostlivosti,
  - c) prijíma žiadosti Klientov o zabezpečenie Zdravotnej starostlivosti počas prevádzkových hodín privátneho call centra, alebo prostredníctvom klientskej zóny,
  - d) na základe povahy žiadostí Klientov podľa písmena c) tohto bodu vyhľadá zdravotnícke zariadenie Siete, ktoré je schopné najrýchlejšie a najefektívnejšie poskytnúť Klientovi relevantnú Zdravotnú starostlivosť,
  - e) na základe povahy žiadostí Klienta vykonáva rezervácie voľných termínov poskytnutia Zdravotnej starostlivosti v dostupných zdravotníckych zariadeniach Siete,
  - f) v mene Klientov vykonávať rezervácie Klientov na poskytnutie Zdravotnej starostlivosti do nimi vybraných Zdravotníckych zariadení Siete podľa kapacitných a časových možností Klientom vybraného Zdravotníckeho zariadenia Siete,

- g) sprostredkúva pre Klientov konzultácie zdravotných problémov vopred aj následne a na základe výsledkov konzultácií sprostredkúva následné kroky pri riešení daných zdravotných problémov vrátane zabezpečovania špeciálnej Zdravotnej starostlivosti,
- h) prevádzkuje a zabezpečuje funkcionality klientskych centier umiestnených v niektorých zdravotníckych zariadeniach Sieť za účelom on site manažmentu osôb priamo v jednotlivých zdravotníckych zariadeniach Sieť.
- Činnosti komplexného manažmentu Klienta v Sieťi sa na účely právneho vzťahu medzi ProCare a Klientom budú označovať 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. Ak sú niektoré podmienky/parametre konkrétneho Klientom zakúpeného programu Osobnej starostlivosti odlišné od týchto Podmienok, platia podmienky/parametre Klientom zakúpeného programu Osobnej starostlivosti.
- 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.
  - ProCare sa môže odchýliť 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 odchýliť, ak to zakazuje Zmluva alebo Klient. ProCare je oprávnená jednostranne zrušiť už naplánovanú rezerváciu termínu Klienta pokiaľ je zrušenie vyvolané okolnosťou mimo sféru vplyvu ProCare (napríklad PN lekára, prevádzková nedostupnosť ambulance, okolnosti vis maior a pod.), je však povinná o zrušení rezervácie notifikovať Klienta ihneď ako to bude možné.
  - 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.
  - 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.
  - Ak si Klient na základe a podľa Zmluvy prostredníctvom ProCare zarezuje termín vyšetrenia a nedostaví sa naň bez ospravedlnenia doručeného najmenej 23

(dvadsaťtri) hodín vopred, platí, že služba podľa Zmluvy využije a ProCare nie je povinná takémuto Klientovi poskytovať žiadne náhradné ani alternatívne plnenie. Ak príčinou nevyužitia rezervovaného termínu Klientom bola objektívne udalosť povahy vis maior, ProCare poskytne Klientovi náhradný termín rezervácie.

- Ak je Zmluva uzavretá výlučne prostriedkami elektronickej diaľkovej komunikácie riadi sa príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. V takom prípade má Klient právo odstúpiť od Zmluvy podľa článku IV bod 4 týchto Podmienok (bez udania dôvodu za podmienok upravených v ustanoveniach § 19 zákona č. 108/2024 Z. z.), a preto v prípade elektronickej uzavretej Zmluvy ProCare poskytne Klientovi služby pred uplynutím lehoty 14 od uzavretia Zmluva iba vtedy, ak Klient výslovne potvrdí, že
  - súhlasí s poskytnutím služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa článku IV bod 4 týchto Podmienok, pričom v takomto prípade Klient stráca právo odstúpiť od Zmluvy podľa článku IV bod 4 týchto Podmienok a
  - bol poučený o tom, že súhlasom s poskytnutím služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa článku IV bod 4 týchto Podmienok stráca právo odstúpiť od Zmluvy podľa článku IV bod 4 týchto Podmienok.
- Využitie (zakúpenie) Osobnej starostlivosti nie je podmienkou poskytovania zdravotnej starostlivosti u žiadneho z poskytovateľov Sieť. **Zakúpenie programu Osobnej starostlivosti je výlučne vecou slobodného a dobrovoľného rozhodnutia Klienta.** Zdravotná starostlivosť u každého poskytovateľa Sieť bude poskytovaná aj bez zakúpenia programu Osobnej starostlivosti ale v takom prípade všetky potrebné činnosti bude vykonávať osobne Klient, a to bez akejkoľvek asistencie či poradenstva a bez využitia infraštruktúry ProCare. Osobná starostlivosť nie je zdravotnou starostlivosťou a nie je ani službou de iure súvisiacou so zdravotnou starostlivosťou podľa zák. č. 576/2004 Z. z.

### III.

#### Odplata

- ProCare vykonáva činnosti Osobnej starostlivosti pre Klienta za odplatu, ktorú je povinný zaplatiť Klient, pretože Osobná starostlivosť nie je hrazená z verejného zdravotného poistenia, a to ani čiastočne.
- Výška odplaty je určená dohodou zmluvných strán podľa zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších prepisov a jej výška pri uzavretí Zmluvy 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 aktuálne platnej odplaty je uvedená v produktovej ponuke ProCare (ďalej na účely týchto Podmienok len ako „**Ponuka**“), ktorý je verejne dostupný na internetovej stránke [www.procare.sk](http://www.procare.sk).

- Odplata sa platí počnúc dňom uzavretia Zmluvy vo výške podľa Ponuky. Ak ide o program Osobnej starostlivosti na určitý čas, platí sa 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.
- Pri programoch Osobnej starostlivosti platných na určitý čas po uplynutí doby platnosti programu je odplata na ďalšie obdobie splatná najneskôr v desiaty deň po uplynutí predchádzajúcej doby platnosti, a to vo výške podľa Ponuky Poskytovateľa platnej v deň zaplatenia. Ak Klient lehotu splatnosti podľa predchádzajúcej vety tohto bodu dodrží, môže mu byť poskytnutá vernostná zľava z ceny programu Osobnej starostlivosti alebo mu môže byť poskytnutý iný benefit alebo plnenie zo strany ProCare. Rozhodnutie o poskytnutí vernostnej zľavy, iného benefitu alebo plnenia je vecou jednostranného rozhodnutia ProCare a poskytnutie nie je zo strany Klienta nárokovateľné. 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, iný benefit alebo plnenie a zároveň platí, že takému Klientovi nebudú poskytované žiadne služby Osobnej starostlivosti, kým nebude Klientom zrealizovaná úhrada na novú dobu platnosti programu Osobnej starostlivosti (bod 6 tohto článku).
- 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 a nie je pritom nutné uzavierať dodatok k Zmluve. História a náplne programov zakúpených jednotlivým Klientom je dostupná v rámci klientskej zóny.
- Pre vylúčenie pochybností Klient potvrdzuje, berie na vedomie a bezvýhradne akceptuje, že ProCare je povinná poskytovať Klientovi služby Osobnej starost-

livosti 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 odoprieť poskytovanie služieb Osobnej starostlivosti a neposkytnúť ich Klientovi až do okamihu zaplattenia odplaty, s čím Klient bezvýhradne súhlasí. Ustanovenia bodu 4 tohto článku týmto nie sú dotknuté.

7. Ak omeškanie Klienta so zaplattením peňažného plnenia presiahne 30 (tridsať) dní je ProCare oprávnená odstúpiť od Zmluvy písomným oznámením o odstúpení doručeným Klientovi.
8. Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka nároku ProCare na zaplattenie úroku z omeškani, ani nároku na zaplattenie 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 zaplattenie sa bude doručovať spôsobom podľa článku IV bod 4 až 6 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 a výlučne len na základe žiadosti Klienta. Vzhľadom na to je odplata dohodnutá ako paušálna a ProCare má voči Klientovi právo na zaplattenie 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 be-

nefit 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, odstúpenie a následky odstúpenia, výpoveď

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. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.
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](http://www.procare.sk)
4. Klient má právo odstúpiť od Zmluvy aj bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, pričom prvým dňom tejto lehoty je deň bezprostredne nasledujúci po dni uzavretia Zmluvy. Klient musí informovať ProCare o odstúpení od Zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Klienta na odstúpenie od Zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Klienta, ktoré vyjadruje vôľu Klienta odstúpiť od Zmluvy. Písomné/elektronické vyhlásenie môže byť zaslané na [info@procare.sk](mailto:info@procare.sk), pričom z obsahu vyhlásenia (správy) musí byť jednoznačne zrejмый úmysel Klienta odstúpiť od Zmluvy. Klient môže odstúpiť od Zmluvy aj zaslaním formulára odstúpenia, ktorý je dostupný na <https://www.procare.sk/wp-content/uploads/2023/02/formular-na-odstupenie-od-zmluvy.pdf>. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak Klient zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy.
5. Po odstúpení od Zmluvy ProCare vráti Klientovi všetky platby, ktoré Klient uhradil v súvislosti s uzavretím Zmluvy, najmä kúpnu cenu. Platby budú vrátené bez

zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude doručené oznámenie Klienta o odstúpení od Zmluvy. Ich úhrada bude výlučne bezhotovostným prevodom v prospech účtu, ktorý Klient preukázateľnou formou (písomne/elektronicky) oznámi ProCare na tento účel, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

6. 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.
7. 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 týkajúcich 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, a to pri peňažnom záväzku spolu s úrokmí 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.
8. 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.
9. Zmluvu je možné vypovedať aj bez udania dôvodu, a to písomnou výpoveďou doručenou adresátovi vždy ku koncu príslušného kalendárneho štvrťroka. Výpovedná doba je jeden mesiac a začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po skončení kalendárneho štvrťroka, v ktorom bola výpoveď doručená adresátovi.
10. Preplatky Klienta: V prípade, že Klientovi vo vzťahu k ProCare z akéhokoľvek dôvodu vznikne preplatok tak:
  - a) pokiaľ preplatok presiahne sumu 20,- EUR (dvadsať eur) ProCare tento preplatok vráti Klientovi vráti aj bez osobitnej žiadosti prevodom v prospech účtu, z ktorého Klient naposledy zaplatil Odplatu alebo na iný účet ak takýto účet Klient spoločnosti ProCare preukázateľným spôsobom na účel vrátenia preplatku oznámil;
  - b) pokiaľ preplatok nepresiahne sumu 20,- EUR (dvadsať eur), ProCare bude tento preplatok vo vzťahu ku Klientovi účtovať ako kredit, ktorý započíta na prospech Klienta pri najbližšej úhrade Klienta za plnenia ProCare

ak s tým Klient vysloví súhlas (suma preplatku bude odpočítaná z platby, ktorú Klient bude realizovať); Ak s tým Klient bude súhlasiť, môže byť preplatoč použitý aj na úhradu poplatku, ktorý bude mať Klient uhradiť niektorému z poskytovateľov Siete;

- c) ak o to Klient požiada, tak aj preplatoč, ktorý nebude prevyšovať sumu 20,- EUR (dvadsať eur) vráti ProCare Klientovi prevodom v prospech účtu, z ktorého Klient naposledy zaplatil Odplatu alebo na iný účet ak takýto účet Klient spoločnosti ProCare preukázateľným spôsobom na účel vrátenia preplatku oznámil.

## V.

### Reklamácie a alternatívne riešenie sporov

1. Klient, ktorý je nespokojný so službami poskytovanými ProCare podľa Zmluvy má právo podať sťažnosť alebo podnet na prešetrenie (ďalej spoločne len ako „Podanie“) prostredníctvom adresy elektronickej pošty info@procare.sk alebo osobne na klientskom centre ProCare v priestoroch zdravotníckeho zariadenia.
2. Ak Klient podá Podanie elektronicke prostredníctvom adresy elektronickej pošty info@procare.sk, bude mu doručené automatické potvrdenie o prijatí správy, pričom ak Podanie bude reklamáciou, toto potvrdenie je potvrdením o prijatí reklamácie. Ak Klient podá Podanie osobne na klientskom centre ProCare v priestoroch zdravotníckeho zariadenia, bude mu vydané potvrdenie o prijatí Podania ako osobitná listina.
3. ProCare každé doručené Podanie prešetrí a výsledok šetrenia najneskôr do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní doručí Klientovi, ktorý Podanie urobil. Výsledok šetrenia (spôsob vybavenia reklamácie) bude Klientovi oznámený buď elektronicke prostredníctvom mailu, alebo písomne na adresu Klienta, ktorý Podanie urobil. Po uplynutí lehoty na prešetrenie Podnetu (vybavenie reklamácie) má Klient právo odstúpiť od Zmluvy. Ustanovenia článku IV týchto Podmienok o odstúpení a následkoch odstúpenia platia primerane.
4. Podanie, ktoré bude anonymné, nebude prešetrované.
5. Ak bude reklamácia oprávnená, t.j. ak ProCare poskytla služby vadným spôsobom (v rozpore so Zmluvou) a ide o vady, poskytovania služieb, ktoré je možné odstrániť, má Klient právo na bezplatné odstránenie reklamovaných väd. Ak ide o vady, ktoré nie je možné odstrániť, alebo ide o opakujúce sa vady (opakujúcou sa vadou sa má na mysli vada, ktorú klient reklamuje aspoň tretí raz), má Klient právo odstúpiť od Zmluvy. Pre odstúpenie sa primerane použijú ustanovenia článku IV týchto Podmienok.

6. Akékoľvek spory medzi Klientom a ProCare týkajúce sa plnení podľa Zmluvy môžu byť riešené alternatívnym spôsobom riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Príslušným orgánom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia.

## VI.

### 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.procure.sk Spolu s oznámením o zmene bude na internetovej stránke www.procure.sk zverejnené aj úplné znenie Podmienok po oznámenej zmene. Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť uverejnením na internetovej stránke www.procure.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.procure.sk. Ustanovenie článku IV bod 8 týchto Podmienok nie je dotknuté.
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, prípadne komunikácia inými elektronickejšími spôsobmi, ktoré budú možné (napr. sms a pod.).
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 doručene

né 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 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 10.03.2026**