

Všeobecné zmluvné podmienky
(ďalej len "Podmienky")
spoločnosti ProHealth, a.s., Digital Park II, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava,
IČO 43 765 513
pre poskytovanie služieb osobného manažmentu pri poskytovaní zdravotnej
starostlivosti

verzia 09122019

I.
Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť ProHealth, a.s., Digital Park II, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava, IČO 43 765 513, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4274/B (ďalej len ako „**ProHealth**“) 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 špičkových 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 na území Slovenskej republiky, ktoré spolupracujú s ProHealth. 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** ktorákkoľvek z právnických osôb spolupracujúca s ProHealth 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 uzavrela s ProHealth Zmluvu,
 - e) Právny vzťah Zdravotnej starostlivosti je právny vzťah medzi Klientom a príslušným 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 ProHealth a Klientom, ktorou sa ProHealth 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.
3. Účelom týchto Podmienok je podrobnejšia úprava práv a povinností medzi ProHealth a Klientom v rámci vzťahu založeného medzi nimi Zmluvou.

II. Vykonávanie činností ProHealth

1. ProHealth vykonáva pre Klienta činnosti komplexného manažmentu Klienta pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti Klientovi v rámci Siete, a to:
 - a) 24 hodín denne prijíma žiadosti Klientov o zabezpečenie Zdravotnej starostlivosti,
 - b) na základe povahy žiadostí Klientov podľa písmena a) tohto bodu vyhľadáva zdravotnícke zariadenie, ktoré je schopné najrýchlejšie a najefektívnejšie poskytnúť Klientovi relevantnú Zdravotnú starostlivosť,
 - c) na základe povahy žiadosti Klienta vykonáva rezervácie voľných termínov poskytnutia Zdravotnej starostlivosti v dostupných zdravotníckych zariadeniach Siete,
 - d) v mene Klientov vykonávať objednávky Klientov na poskytnutie Zdravotnej starostlivosti do nimi vybraných Zdravotníckych zariadení Siete podľa kapacitných a časových možností Klientom vybraného Zdravotníckeho zariadenia Siete,
 - e) 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,Činnosti komplexného manažmentu Klienta pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti Klientovi v Sieti sa na účely právneho vzťahu medzi ProHealth 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 ProHealth.
2. ProHealth je povinná postupovať pri poskytovaní Osobnej starostlivosti Klientovi s odbornou starostlivosťou. Osobnú starostlivosť je ProHealth povinná uskutočňovať podľa pokynov Klienta a v súlade s jeho záujmami, ktoré ProHealth pozná alebo musí poznať. ProHealth je povinná oznámiť Klientovi všetky okolnosti, ktoré zistila pri plnení svojich záväzkov podľa Zmluvy, a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov Klienta.
3. ProHealth sa môže odchyliť od pokynov Klienta, len ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme Klienta a ProHealth nemôže včas dostať jeho súhlas. Ani v týchto prípadoch sa však ProHealth nesmie od pokynov odchyliť, ak to zakazuje Zmluva alebo Klient.
4. ProHealth 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 ProHealth veci a informácie, ktoré sú potrebné na poskytovanie Osobnej starostlivosti, pokiaľ z ich povahy nevyplýva, že ich má obstaráť ProHealth.
6. Ak zariadenie záležitosti vyžaduje uskutočnenie právnych úkonov v mene Klienta, je Klient povinný vystaviť pre ProHealth písomne potrebné plnomocenstvo, a to neodkladne potom, ako ho o to ProHealth požiada. Ak Klient nevystaví pre ProHealth potrebné písomné plnomocenstvo, hoci oň ProHealth požiadala, nezodpovedá ProHealth za nemožnosť splnenia svojho záväzku zo Zmluvy ak plnomocenstvo bolo na účely splnenia záväzku ProHealth potrebné.

III. Odplata

1. ProHealth 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 ProHealth 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 ProHealth (ďalej na účely týchto Podmienok len ako „Cenník“), ktorý je verejne dostupný na internetovej stránke www.ProHealth.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 ProHealth 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 ProHealth 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 ProHealth 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 týmto nie sú dotknuté.
7. Ak omeškanie Klienta so zaplatením peňažného plnenia presiahne 90 (deväťdesiat) dní je ProHealth oprávnená odstúpiť od Zmluvy písomným oznámením o odstúpení doručeným Klientovi.
8. Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka nároku ProHealth na zaplatenie úroku z omeškania ani nároku na zaplatenie iných platieb, na ktoré ProHealth vznikol nárok pred odstúpením. Ustanovenia tohto bodu sa vzťahujú iba na prípady, kedy Klient nezaplatil spoločnosti ProHealth doplnkové služby poskytnuté Klientovi spoločnosťou ProHealth nad rámec programu Osobnej starostlivosti Klienta.
9. Všetky peňažné plnenia, ktoré má Klient platiť ProHealth, a ktorých splatnosť nie je určená priamo týmito Podmienkami alebo Zmluvou alebo iným dokumentom upravujúcim právny vzťah medzi Klientom a ProHealth 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 ProHealth.
10. V odplate sú zahrnuté všetky náklady ProHealth, ktoré musí ProHealth 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 ProHealth 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.

IV.

Trvanie Zmluvy

1. Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú.
2. 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 veľmi závažného porušenia Zmluvy jednou zo zmluvných strán.
3. 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.
4. ProHealth 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 iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
5. V súvislosti s odstúpením od Zmluvy sa strany dohodli, že po odstúpení od nej zo strany Klienta ProHealth neodkladne vráti Klientovi pomernú časť zaplatenej odplaty za obdobie do uplynutia pôvodnej doby platnosti programu Klienta.

V.

Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje Klienta (na účely toho článku môže byť Klient označovaný aj ako „dotknutá osoba“) sú spracúvané v súlade s ustanoveniami Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla, 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z.z., ustanoveniami zákona č. 576/2004 z. z. a ustanoveniami súvisiacich právnych predpisov.
2. Informácie o ochrane osobných údajov sú neoddeliteľnou prílohou Zmluvy s Klientom.

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.ProHealth.sk Spolu s oznámením o zmene bude na internetovej stránke www.ProHealth.sk zverejnené aj úplné znenie Podmienok po oznámenej zmene. Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť uverejnením na internetovej stránke www.ProHealth.sk.
2. V prípade, že Klient nebude so zmenenými Podmienkami súhlasiť je oprávnený z tohto dôvodu zrušiť Zmluvu písomným oznámením o odstúpení, ktoré musí byť doručené ProHealth najneskôr v 30. (tridsiaty) deň po uverejnení zmeny Podmienok na internetovej stránke www.ProHealth.sk.
3. Odstúpenie Klienta od Zmluvy, bez ohľadu na to, podľa ktorého ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok alebo zákona Klient odstupuje, musí mať písomnú formu a musí v ňom byť špecifikovaný dôvod odstúpenia, inak je odstúpenie neplatné.

4. Za písomnú formu sa na účely podľa bodu 3 tohto článku považuje aj oznámenie odstúpenia Klienta prostredníctvom elektronickej pošty na mailovú adresu daniela.kristofova@prohealth.sk. Odstúpenie sa nedotýka nároku ProHealth na zaplatenie úroku z omeškania ani nároku na zaplatenie iných platieb, ak na ne ProHealth vznikol nárok pred účinnosťou odstúpenia.
5. 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 ProHealth založený Zmluvou a ani v prípade ak zmena Podmienok nebude mať žiaden vplyv na právne postavenie Klienta v právnom vzťahu založenom Zmluvou.
6. Odstúpenie ProHealth od Zmluvy musí mať písomnú formu, a musí v ňom byť špecifikovaný dôvod odstúpenia inak je odstúpenie neplatné.
7. Za písomnú formu sa na účely podľa bodu 6 tohto článku považuje aj oznámenie odstúpenia ProHealth prostredníctvom elektronickej pošty na mailovú adresu Klienta naposledy pred odstúpením poskytnutú Klientom ProHealth. Odstúpenie sa nedotýka nároku ProHealth na zaplatenie úroku z omeškania ani nároku na zaplatenie iných platieb, ak na ne ProHealth vznikol nárok pred účinnosťou odstúpenia.
8. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že akákoľvek zásielka zasielaná niektorou stranou Zmluvy druhej strane v písomnej listinnej forme sa považuje za doručeníu 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.
9. 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 doručeníu adresátovi o 09:00 hod. daného dňa. Ak bola správa elektronickej pošty odoslaná po 16:30 hod. pracovného dňa, považuje sa za doručeníu adresátovi o 09:00 hod. najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.
10. Zodpovednosť za škodu sa riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka. ProHealth zodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi porušením povinností ProHealth podľa Zmluvy, avšak táto zodpovednosť je obmedzená najviac do výšky odplaty zaplatenej Klientom na to obdobie, počas ktorého bola porušená povinnosť ProHealth zakladajúca zodpovednosť za škodu voči Klientovi.
11. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Klient a ProHealth potvrdzujú, že ProHealth nezodpovedá Klientovi za škodu spôsobenú nesprávnym poskytnutím Zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom. Za akékoľvek škody a nároky vzniknuté titulom nesprávneho poskytnutia Zdravotnej starostlivosti zodpovedá Klientovi vždy Poskytovateľ Zdravotnej starostlivosti, ktorý nesprávne poskytol Zdravotnú starostlivosť.
12. 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.
13. 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.
14. Právne vzťahy založené Zmluvou sa riadia slovenským Občianskym zákonníkom a súvisiacimi právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Platné od 01.01.2020