

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE SAMOPLATCOVSKÉ VYŠETRENIA PONÚKANÉ V BALÍČKOCH

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosti Medirex a Medicyt, členovia skupiny **MEDIREX GROUP**, sú na základe platných povolení a v súlade s príslušnými právnymi predpismi oprávnení poskytovať zdravotnú starostlivosť (laboratórne vyšetrenia) v nižšie uvedených odboroch.
2. Spoločnosti Medirex a Medicyt okrem iného ponúkajú Klientom aj Vyšetrenia, ktoré si Klienti, resp. iné osoby môžu zakúpiť v Balíčkoch tak, ako sú tieto pojmy upravené v čl. II. týchto VOP. Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením Vyšetrení ponúkaných v Balíčkoch vydáva Poskytovateľ tieto **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY** (ďalej len „**VOP**“).

## II. VYMEDZENIE POJMOV

- a) „**Aplikácia**“ – softvérové rozhranie spoločnosti Medirex vo forme aplikácie s názvom **Môj Labák** dostupné od 01.01.2019 pre Klientov s uzatvorenou Licenčnou zmluvou, ktoré im umožňuje prístup k výsledkom Vyšetrení ako aj základným údajom Poskytovateľa s možnosťou vlastnej administrácie nastavení Klientmi;
- b) „**Balíčky**“ – balíčky Poskytovateľom ponúkaných a vykonávaných Vyšetrení a/alebo ďalších služieb súvisiacich s vykonávaním Vyšetrení, ktoré si môžu Klienti, resp. ďalšie osoby zakúpiť spôsobom uvedeným v týchto VOP;
- c) „**Cenník**“ - platný cenník Poskytovateľa, ktorý je zverejnený v elektronickej podobe na Internetovom sídle a/alebo umiestnený v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa v tlačenej podobe;
- d) „**Elektronické nástroje**“ – Aplikácia a Pacientska zóna spoločne;
- e) „**Internetové sídlo**“ – internetová stránka [www.laboratornadiagnostika.sk](http://www.laboratornadiagnostika.sk);
- f) „**Klient**“ – osoba, ktorá je na základe zakúpenia Balíčka ním alebo treťou osobou a vyplnenia Žiadanky Lekárom alebo Klientom a doručenia Vzorky Lekárom alebo Klientom Poskytovateľovi, resp. odobratia vzorky priamo u Poskytovateľa, v záväzkovom vzťahu s Poskytovateľom, pričom je samoplatiteľom Vyšetrení;
- g) „**Krabičky**“ – krabičky, v ktorých je umiestnená Odberová súprava, Žiadanka a ďalší pomocný materiál na vykonanie Vyšetrení ponúkaných Poskytovateľom v niektorých Balíčkoch;
- h) „**Laboratórium**“ – centrálné laboratórium Poskytovateľa na adresách: i) Galvaniho 17/C, 820 16 Bratislava, ii) Magnezitárska 2/C, 040 13 Košice, iii) Novozámocká 67, 949 05 Nitra;
- i) „**Lekár**“ – poskytovateľ zdravotnej starostlivosti okrem Poskytovateľa, ktorý Klientovi odobral Vzorku a vyplnil zaňho Žiadanku;
- j) „**Licenčná zmluva**“ – zmluva o používaní Aplikácie a Pacientskej zóny uzatváraná medzi Klientom a spoločnosťou Medirex, ktorá ošetruje práva a povinnosti pri používaní Elektronických nástrojov Klientom;
- k) „**Medicyt**“ – spoločnosť **Medicyt, s.r.o.**, IČO: 36 544 230, so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 44112/B, [www.medicyt.sk](http://www.medicyt.sk), držiteľ platného povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zariadení spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek v odbore patológia;

- l) **„Medirex“** – spoločnosť **Medirex, a.s.**, IČO: 35 766 450, so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 4185/B, [www.medirex.sk](http://www.medirex.sk), držiteľ platného povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zariadení spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek v odboroch klinická biochémia, hematológia a transfuziológia, klinická imunológia a alergológia, klinická mikrobiológia a lekárska genetika;
- m) **„Odberové centrum“** – miesto vymedzené adresou, mestom, číslom budovy, prípadne poschodím a číslom miestnosti, na ktorom Poskytovateľ prostredníctvom zdravotníckeho pracovníka odoberie Klientovi Vzorku v súlade s týmito VOP vyplní Žiadanku; pracovníci Poskytovateľa v Odberových centrách okrem iného aj zabezpečujú podpisovanie Licenčných zmlúv a overovanie totožnosti Klientov za týmto účelom;
- n) **„Odberová súprava“** – nástroj určený na odber Vzorky Lekárom, Klientom, resp. pracovníkom Poskytovateľa, ktorý je poskytovaný v rámci niektorých Balíčkov v Krabičke, ako súčasť nevyhnutná na vykonanie Vyšetrenia;
- o) **„Pacientska zóna“** – elektronický nástroj dostupný od 01.01.2019 pre Klientov s uzatvorenou Licenčnou zmluvou na stránke [www.laboratornadiagnostika.sk](http://www.laboratornadiagnostika.sk), ktorý mu umožňuje prístup k osobnej, Klientovi vyhradenej chránenej zóne, s možnosťou vlastnej administrácie nastavení pre Klienta, vrátane prístupu k výsledkom jeho Vyšetrení, ako aj ďalším informáciám tvoriacim aktuálny obsah Pacientskej zóny;
- p) **„Platobná brána“** – prostriedok Poskytovateľa slúžiaci na úhradu niektorých Vyšetrení dostupný na [www.medirexplatby.sk](http://www.medirexplatby.sk);
- q) **„Poskytovateľ“** – spoločnosť Medirex a/alebo spoločnosť Medicyt, v konkrétnom prípade podľa toho, s ktorou z nich má Klient záväzkový vzťah, a ktorú požiadal o vykonanie Vyšetrenia;
- r) **„Predpisy na ochranu údajov“** – aktuálne platné všeobecne záväzné právne predpisy na úseku ochrany osobných údajov platné a účinné v rozhodnom okamihu, najmä Nariadenie EP a Rady (EÚ) 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 zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- s) **„Vyšetrenie“** – Poskytovateľom vykonávané laboratórne vyšetrenie v odboroch klinická biochémia, hematológia a transfuziológia, klinická imunológia a alergiológia, lekárska genetika a patológia, klinická mikrobiológia, ktoré je Poskytovateľ oprávnený poskytovať v zmysle platného povolenia, na účely týchto VOP sú to iba Vyšetrenia, ktoré nie sú hradené zo zdravotného poistenia ale priamo Klientom;
- t) **„VOP“** – tieto všeobecné obchodné podmienky poskytovania Vyšetrení;
- u) **„Výsledok“** – výsledok Vyšetrenia;
- v) **„Vzorka“** – Vzorka Klienta určená a spôsobilá na Vyšetrenie, ktorá bola prevzatá Poskytovateľom alebo doručená k Poskytovateľovi;
- w) **„Zákon č. 576/2004 Z. z.“** – zákon 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;
- x) **„Zákona č. 578/2004 Z. z.“** - zákon 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;
- y) **„Žiadanka“** – papierová, príp. elektronická objednávka Vyšetrení vyplnená pracovníkom Poskytovateľa, Klientom alebo Lekárom podľa typu zakúpeného Balíčka.

### III. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA O BALÍČKOCH:

1. Poskytovateľ ponúka pre Klientov nasledovné Balíčky:
  - a) Balíčky, ktorých obsahom sú Vyšetrenia, ktoré budú Poskytovateľom vykonané na základe Žiadanky vyplnenej povereným pracovníkom Poskytovateľa a Vzorky odobratej priamo pracovníkom Poskytovateľa v Odberovom centre;
  - b) Balíčky, ku ktorým je Poskytovateľom poskytovaná aj Krabička s Odberovou súpravou.
2. Balíčky je možné si zakúpiť:
  - a) na Internetovom sídle;
  - b) v Odberovom centre;
  - c) v lekárňach prostredníctvom vybraných spoločností prevádzkujúcich lekáreň spolupracujúcich s Poskytovateľom na základe osobitných zmlúv;pričom bližšie sú tieto možnosti pre jednotlivé druhy Balíčkov popísané v čl. IV. a V. týchto VOP.
3. Bližšia špecifikácia a ceny Balíčkov sú uvedené na Internetovom sídle. Vyšetrenie bude Poskytovateľom vykonané až po prijatí platby za Balíček.
4. Zaplatením ceny za Balíček pri jeho kúpení akýmkoľvek spôsobom podľa týchto VOP sa rozumie zaplatenie zálohy za Balíček vo výške ceny Balíčka, ktorá bude s cenou Balíčka započítaná okamihom poskytnutia Vyšetrenia Poskytovateľom.
5. Klient nie je oprávnený bezdôvodne vrátiť zakúpený Balíček. Ak Klient nevyužije služby poskytované Poskytovateľom v lehote stanovenej v týchto VOP, služby mu Poskytovateľom nebudú poskytnuté a Klient nemá nárok na vrátenie už zaplatenej sumy.
6. Klient berie na vedomie, že všetky Výsledky, ktoré mu budú doručené Poskytovateľom v akejkoľvek forme je povinný konzultovať s lekárom.
7. Výsledky Vyšetrení Poskytovateľ doručí po ich validácii zodpovedným zamestnancom Poskytovateľa, v závislosti od druhu vykonávaného Vyšetrenia, v nasledovných formách:
  - a) ak bola Vzorka odobratá u Lekára (napr. pri Balíčkoch s Krabičkou), budú Výsledky doručené vždy Lekárovi a v prípade súhlasu Lekára a Klienta aj Klientovi do Elektronických nástrojov a/alebo v elektronickej forme emailom so zašifrovanou prílohou s Výsledkom;
  - b) ak bola Vzorka odobratá Poskytovateľom v Odberovom centre alebo v prípade zakúpenia niektorých druhov Balíčkov bola odobratá priamo Klientom, budú Výsledky doručené priamo Klientovi, a to:
    - (i) **osobne** v písomnej forme pri interpretácii Výsledkov zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa v termíne stretnutia u Poskytovateľa dohodnutého po vykonaní Vyšetrenia;
    - (ii) **v elektronickej forme emailom** so zašifrovanou prílohou s Výsledkom bez zbytočného odkladu po lekárskej kontrole a validácii Výsledku;
    - (iii) **v elektronickej forme do Elektronických nástrojov** bez zbytočného odkladu po lekárskej kontrole a validácii Výsledku;
    - (iv) **poštovou zásielkou na adresu trvalého bydliska Klienta**, to však len na výslovné požiadanie Klienta a podmienky, že Klient uhradí náklady na takéto doručenie.
8. Klient poskytne Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorú je možné a dôvodné od neho požadovať v súvislosti s Vyšetreniami zakúpenými v Balíčkoch.
9. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený použiť Vzorky aj na akademické a vedecké účely.

10. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ môže pri poskytovaní Vyšetrení a služieb súvisiacimi s Vyšetreniami spolupracovať aj s tretími stranami.
11. Klient berie na vedomie, že ak mu bude zistená prenosná (infekčná) choroba, je povinný oznámiť výsledok Vyšetrenia jeho ošetrojúcemu lekárovi, a ak pozná zdroj nákazy, je povinný označiť ho jeho ošetrojúcemu lekárovi, alebo mu v opačnom prípade poskytnúť všetky informácie na jeho určenie, a zároveň určiť okruh osôb, na ktoré mohol chorobu preniesť, a správať sa tak, aby zabránil prenosu takejto choroby na iné osoby (§ 11 ods. 14 Zákona č. 576/2004 Z. z.).

#### **IV. Vyšetrenia v Balíčkoch vykonávané na základe odberu Vzorky v Odberovom centre:**

1. Takéto Balíčky je možné zakúpiť výlučne na Internetovom sídle.
2. V prípade zakúpenia Balíčka na Internetovom sídle je Klient povinný vyplniť online registračný formulár. Následne si Klient vyberie druh a počet Balíčkov, o ktoré má záujem a spraví objednávku.
3. V prípade zakúpenia Balíčka je Klient povinný uhradiť sumu za Balíček prostredníctvom Platobnej brány jedným z nasledovných spôsobov:
  - internet banking,
  - online platba kartou.
4. Po vykonaní platby si Klient elektronicky rezervuje termín a miesto pre odobratie Vzorky na Vyšetrenie, čo Poskytovateľ následne potvrdí Klientovi notifikačným emailom na Klientom zadanú emailovú adresu.
5. Klient je povinný rezervovať si termín na deň v období najviac 1 roka odo dňa zakúpenia Balíčka. Rezervácia termínu je pre Klienta záväzná a Klient je povinný sa dostaviť na rezervovaný termín. Klient je oprávnený zmeniť rezervovaný termín iba raz, a to najneskôr 24 hodín pred rezervovaným termínom tak, aby sa Vyšetrenie vykonalo v priebehu 1 roka odo dňa zakúpenia Balíčka.
6. Ak sa Klient nedostaví ani na novo objednaný termín alebo zruší objednaný termín menej ako 24 hodín pred rezervovaným termínom, Vyšetrenie nebude Poskytovateľom vykonané a zaplatená suma nebude Klientovi vrátená.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Vyšetrenie, ktoré je súčasťou Balíčka na základe riadne vyplnenej Žiadanky a Vzorky odobratej zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa v Odberovom centre.

#### **V. Vyšetrenia v Balíčkoch, ku ktorým je Poskytovateľom priložená aj Krabička:**

1. Balíčky s Krabičkou si môže Klient kúpiť:
  - a) na Internetovom sídle;
  - b) v Odberovom centre;
  - c) v lekárňach prostredníctvom vybraných spoločností prevádzkujúcich lekárne spolupracujúcich s Poskytovateľom na základe osobitných zmlúv.
2. V prípade zakúpenia Balíčka na Internetovom sídle je Klient povinný vyplniť registračný formulár. Následne si Klient vyberie druh a počet Balíčkov, o ktoré má záujem a spraví objednávku. V prípade zakúpenia Balíčka je Klient povinný uhradiť sumu za Balíček prostredníctvom Platobnej brány 1 z nasledovných spôsobov:
  - internet banking,
  - online platba kartou,
  - bezhotovostný bankový prevod.
3. Po vyplnení objednávky bude Poskytovateľom Klientovi kuriérom zaslaná príslušná Krabička na adresu

uvedenú v objednávke.

4. Náklady na doručenie Krabičky znáša Klient, pričom tieto náklady budú pripočítané k cene Balíčka.
5. Po doručení Krabičky je Klient povinný riadiť sa informáciami, ktoré sú uvedené na Krabičke a/alebo v príbalovom letáku, ktorý je jej súčasťou.
6. V prípade zakúpenia Balíčka s Krabičkou v Odberovom centre je Klient povinný zaplatiť cenu Balíčka v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom pri prevzatí Krabičky v Odberovom centre.
7. V prípade zakúpenia Balíčka prostredníctvom prevádzkovateľa lekárne zaplatí Klient cenu za Balíček prostredníctvom tohto prevádzkovateľa. Finančné prostriedky odovzdané Klientom prevádzkovateľovi lekárne v lekárni budú následne prevádzkovateľom lekárne odovzdané Poskytovateľovi v súlade s osobitnou zmluvou uzatvorenou medzi ním a Poskytovateľom. Po zaplatení zálohy za Balíček bude Klientovi v lekárni odovzdaná príslušná Krabička.
8. Súčasťou každej Krabičky je aj Odberová súprava. V prípade, že štítok na Krabičke obsahuje informáciu, že Vzorku má prostredníctvom Odberovej súpravy odobrať výlučne Lekár, Klient je povinný odovzdať celú Krabičku svojmu Lekárovi. Lekár po konzultácii s Klientom ohľadom Vyšetrenia vykoná odber Vzorky a vyplní za Klienta Žiadanku, ktorá je súčasťou Krabičky.
9. V prípade existencie osobitnej zmluvy medzi Lekárom a Poskytovateľom, Poskytovateľ zabezpečí dopravu Vzorky od Lekára na Vyšetrenie na vlastné náklady, a to zo zberných miest a v časoch uvedených v osobitnej zmluve medzi lekárom alebo inak vzájomne dohodnutých lekárom a Poskytovateľom.
10. Ak Poskytovateľ nemá uzatvorenú zmluvu s Lekárom, ktorý Klientovi odobral Vzorku, zabezpečí doručenie Vzorky do Laboratória Klient v súlade s pravidlami odberu a uchovávanía Vzoriek Poskytovateľa tak, aby bola Vzorka spôsobilá na prevzatie, prepravu a Vyšetrenie Poskytovateľom. Vzorku doručí Klient na vlastné náklady do Laboratória v pracovných dňoch v časoch uvedených na Internetovom sídle alebo priamo v Laboratóriu Poskytovateľa. Až do prevzatia Vzorky Poskytovateľom je za ňu, jej kvalitu a spôsobilosť na Vyšetrenie zodpovedný Klient. Ak nie sú dodržané tieto povinnosti, Poskytovateľ je oprávnený v zmysle týchto VOP odmietnuť prijatie Vzorky a/alebo vykonanie Vyšetrenia.
11. Vzorku na vykonanie Vyšetrenia ponúkaného v Balíčku je možné v závislosti od druhu Vyšetrenia odobrať a Žiadanku je možné vyplniť aj Poskytovateľom v Odberovom centre. Ak má Klient záujem o odobratie Vzorky v Odberovom centre, je povinný odovzdať Krabičku zdravotníckemu pracovníkovi Poskytovateľa v Odberovom centre.
12. V prípade, že štítok na Krabičke neobsahuje informáciu o tom, že Vzorku má prostredníctvom Odberovej súpravy odobrať výlučne Lekár, odoberie si Klient prostredníctvom Odberovej súpravy Vzorku sám. Klient je povinný Vzorku odobrať podľa pokynov uvedených v príbalovom letáku umiestnenom v Krabičke, a až do jej prevzatia Poskytovateľom ju uchovávať v súlade s pravidlami odberu a uchovávanía Vzoriek zverejnených v príbalovom letáku tak, aby bola spôsobilá na prevzatie, prepravu a vyšetrenie Poskytovateľom. Až do prevzatia Vzorky Poskytovateľom je za Vzorku, jej kvalitu a spôsobilosť na Vyšetrenie zodpovedný Klient. Klient je povinný zabezpečiť, aby bola Vzorka spôsobilá na prepravu k Poskytovateľovi, najmä aby bola prepravovaná v nádobe, v ktorej nedôjde k jej kontaminácii, úniku, znehodnoteniu a podobne. Klient je povinný Vzorku správne a čitateľne označiť a podľa čl. V. ods. 10 ju odoslať spolu s úplne a pravdivo vyplnenou Žiadankou obsahujúcou údaje podľa čl. V ods. 13 týchto VOP.
13. Podmienkou realizácie Vyšetrenia Poskytovateľom je, že Žiadanka na toto Vyšetrenie bude obsahovať nasledovné údaje:
  - a. meno a priezvisko Klienta;
  - b. rodné číslo Klienta; ak nemá pridelené rodné číslo, tak dátum narodenia;

- c. adresa trvalého bydliska Klienta;
  - d. kód 88-61 (namiesto kódu poisťovne) a slovo „SAMOPLATCA“;
  - e. kód diagnózy podľa MKCH-10;
  - f. čas vykonania odberu Vzorky;
  - g. uvedenie požadovaného Vyšetrenia;
  - h. meno, priezvisko, adresa odosielajúceho Lekára, kód Lekára pridelený Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou SR, odtlačok pečiatky lekára a jeho podpis, pričom uvedené sa nevťahuje na vyšetrenia, pri ktorých Vzorku zasiela Poskytovateľovi Klient;
  - i. dátum vystavenia Žiadanky a prípadne ďalšie potrebné údaje (napr. výška, hmotnosť Klienta, diuréza, podané – aplikované antibiotiká, čas ich podania, veľkosť dávky a pod.) alebo údaje špecifické pre jednotlivé druhy Vyšetrení.
14. Ak Žiadanka nebude obsahovať požadované údaje, Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vyzve osobne, emailom alebo telefonicky Klienta, resp. Lekára na odstránenie nedostatkov na Žiadanke. Ak Klient, resp. Lekár elektronicky alebo telefonicky neodstráni všetky nedostatky na dotknutej Žiadanke bez zbytočného odkladu od výzvy Poskytovateľa a zároveň do 3 pracovných dní od výzvy Poskytovateľa takúto opravu nedoručí Poskytovateľovi písomne, Poskytovateľ nie je povinný Vyšetrenie vykonať a zároveň je Klient povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky účelne vynaložené náklady na príjem a predanalytické spracovanie Vzorky.
15. Ak Klient poruší niektorú z povinností uvedených v čl. V. ods. 10 až 14 týchto VOP, Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť prijatie Vzorky a/alebo vykonanie Vyšetrenia.
16. Klient je povinný využiť služby ponúkané v zakúpenom Balíčku najneskôr do dátumu expiračnej doby uvedenej na Krabičke. Ak Klient nevyužije služby do uvedeného termínu, Vyšetrenia nebudú vykonané a už zaplatená suma za Balíček mu nebude vrátená.

## VI. REKLAMÁCIE

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že akékoľvek ním ponúkané Vyšetrenia ponúkané v rámci Balíčkov, ako aj ďalšie služby súvisiace s poskytovaním Vyšetrení (ďalej spolu len „**Služby**“), budú spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s jej charakterom.
2. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
  - a) na kvalitu poskytovanej Služby,
  - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena nebola určená v súlade s Cenníkom.
3. Kvalitou poskytovanej Služby sa rozumie predovšetkým samotné vykonanie Vyšetrenia a riadne a správne doručenie jeho výsledku. V prípade zakúpenia Balíčka môže Klient uplatniť reklamáciu aj v prípade, že súčasťou Krabičky bola chybná Odberová súprava, v dôsledku čoho nie je možné poskytnúť Službu.
4. Reklamovať nemožno Službu, ktorá nebola vykonaná z dôvodu okolností, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa, a to predovšetkým (i) ak nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa, (ii) ak vznikli dôvody na nevykonanie Služby na strane Klienta, alebo (iii) ak Poskytovateľ nemohol objektívne vykonať Službu z dôvodu pôsobenia vis maior.
5. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
6. Reklamácia môže byť uplatnená:

- a) písomne na korešpondenčnej adrese Poskytovateľa,
  - b) emailom na emailovej adrese info@medirex.sk,
  - c) telefonicky prostredníctvom klientskeho centra Poskytovateľa,
  - d) osobne na recepcii Laboratória alebo Odberového centra Poskytovateľa.
7. Po uplatnení reklamácie Klientom vydá Poskytovateľ potvrdenie o prijatí reklamácie.
  8. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví v lehote určenej Poskytovateľom, a to najmä vzhľadom na dôvod a závažnosť reklamácie. Vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
  9. Spôsoby vybavenia reklamácie:
    - a) ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie; o odstrániteľnú vadu ide najmä v prípade chybnéj Odberovej súpravy, ktorá je súčasťou Krabičky, pričom v tomto prípade má Klient nárok na bezplatné poskytnutie novej odberovej súpravy;
    - b) ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť, t. j. najmä v prípade nevykonania Vyšetrenia z dôvodov na strane Poskytovateľa (predovšetkým strata, zneškodnenie Vzorky alebo nesprávne vykonanie Vyšetrenia so zlým Výsledkom) má Klient nárok na:
      - (i) bezplatné vykonanie ďalšieho Vyšetrenia,
      - (ii) vrátenie už zaplatenej úhrady za Vyšetrenie v plnej výške;
    - c) ak Službu nemožno vykonať z dôvodu na strane Klienta alebo z dôvodu pôsobenia vis maior, Klient nemá nárok na nápravu; to neplatí v prípade poškodenia Odberovej súpravy, ktorá je súčasťou Krabičky, v takom prípade má Klient nárok na novú Odberovú súpravu, pričom všetky náklady na doručenie novej Odberovej súpravy znáša Klient.
  10. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta emailom.

## **VII. Elektronické nástroje**

1. Spoločnosť Medirex na základe (i) správne, pravdivo a úplne vyplnených registračných údajov Klienta v Elektronických nástrojoch, (ii) podpísanej a doručenej Licenčnej zmluvy a (iii) splnenia podmienok podľa týchto VOP a Licenčnej zmluvy, sprístupní Pacientovi v Elektronických nástrojoch funkciu elektronického doručovania jeho Výsledkov.
2. Podmienkou sprístupnenia Výsledkov Pacientovi v Elektronických nástrojoch je, že Lekár v Žiadanke neodmietne poskytnutie Výsledkov priamo Pacientovi podľa § 25 ods. 3 Zákona č. 576/2004 Z. z., ak by išlo o Klienta, ktorému sa poskytuje zdravotná starostlivosť v špecializačnom odbore psychiatria alebo klinická psychológia, a ak by poskytnutie Výsledkov negatívne ovplyvnilo jeho liečbu, prípadne bolo takéto poskytnutie Výsledkov Klientovi vylúčené jeho ošetrojúcim Lekárom.
3. Klient sa prihlasuje do Elektronických nástrojov zadaním prihlasovacieho mena a hesla, a následným zadaním autentifikačného kódu. Klient zadá autentifikačný kód doručený Klientovi formou SMS správy na telefónne číslo zadané Klientom pri jeho registrácii do Elektronických nástrojov. Klient je povinný pri používaní Elektronických nástrojov chrániť svoje prihlasovacie údaje a autentifikačné kódy a nesprístupniť ich neoprávneným tretím osobám, ako aj urobiť ďalšie opatrenia v rámci bezpečného používania informačných systémov.
4. Klient vždy v plnej miere zodpovedá za ochranu Výsledkov doručených Klientovi do Elektronických nástrojov okrem prípadu, ak k zneužitiu Výsledkov došlo v príčinnej súvislosti s porušením povinnosti spoločnosti Medirex zablokovať prístup bezodkladne po riadnom oznámení Klientom.

5. Spoločnosť Medirex môže v priebehu času vydať novú verziu alebo zmeny Elektronických nástrojov jednotlivých súčastí (ďalej len „Aktualizácia“), pričom spoločnosť Medirex nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Klientovi nainštalovaním alebo nenainštalovaním Aktualizácie a/alebo inštaláciou Aktualizácie z iných ako autorizovaných zdrojov.
6. Klient je povinný informovať bez zbytočného odkladu spoločnosť Medirex v prípade akejkoľvek zmeny údajov uvedených pri registrácii do Elektronických nástrojov, a to zadaním požiadavky na zmenu údajov cez Elektronický nástroj. Za týmto účelom môže Poskytovateľ požadovať od Klienta jeho opätovnú autentifikáciu.

## VIII. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Poskytovateľ je povinný pri spracúvaní osobných údajov Klienta postupovať v súlade s Predpismi na ochranu údajov.
2. Poskytovateľ je zodpovedný za spracúvanie osobných údajov Klientov získaných pri poskytovaní Vyšetrení podľa Zákona č. 578/2004 Z. z. a Predpisov na ochranu údajov.
3. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov Poskytovateľom sú uvedené na Internetovom sídle [www.laboratornadiagnostika.sk/osobneudaje](http://www.laboratornadiagnostika.sk/osobneudaje) a zodpovedná osoba Poskytovateľa môže byť kontaktovaná na adrese [dpo@medicyt.sk](mailto:dpo@medicyt.sk) alebo [dpo@medirex.sk](mailto:dpo@medirex.sk) alebo [dpo@medirexgroup.sk](mailto:dpo@medirexgroup.sk).

## IX. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VOP sú účinné a záväzné odo dňa ich zverejnenia na Internetovom sídle Poskytovateľa, ak nie je vo VOP uvedený neskorší dátum.
2. Písomnou dohodou medzi Klientom a Poskytovateľom alebo Licenčnej Zmluve môže byť použitie jednotlivých ustanovení týchto VOP vylúčené alebo pozmenené.
3. Ak v týchto VOP nie je uvedené niečo iné, akýkoľvek dokument sa považuje za doručený, ak bude adresátovi doručený osobne alebo poštou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo kuriérom na adresu oznámenú adresátom, najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred dňom odoslania dokumentu. V prípade neúspešného doručenia písomnosti doporučenou listovou zásielkou sa 7 (siedmy) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Doručovaná písomnosť bude považovaná za riadne doručenú aj vtedy, ak ju adresát odmietne prevziať, a to dňom odmietnutia prevzatia.
4. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom súvisiace s poskytovaním Vyšetrení Poskytovateľom sa spravujú týmito VOP. Ak určitá otázka nebude upravená v týchto VOP, budú sa takéto vzťahy spravovať ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok poskytovania laboratórnych vyšetrení Poskytovateľa zverejnených na Internetovom sídle Poskytovateľa v čase poskytnutia Vyšetrenia (ďalej len „Laboratórne VOP“), príslušnými ustanoveniami Zákona č. 578/2004 Z. z., Predpismi na ochranu osobných údajov ako aj ustanoveniami iných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike. V prípade rozporu medzi týmito VOP a Laboratórnymi VOP majú vo veciach týkajúcich sa vzťahov pri poskytovaní Vyšetrení prednosť tieto VOP. Toto ustanovenie sa v prípade, že Klientom je subjekt s trvalým pobytom mimo územia Slovenskej republiky, považuje za voľbu rozhodného práva, ktoré má platiť medzi zmluvnými stranami, a ktorým je právo Slovenskej republiky s výnimkou zákona č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov.
5. Ak by niektoré ustanovenia mali byť neplatnými už v čase vzniku zmluvného vzťahu medzi Klientom a Poskytovateľom, alebo ak sa stanú neplatnými neskôr, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použijú ustanovenia ostatných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu VOP.

6. Akékoľvek spory medzi Klientom a Poskytovateľom vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa týchto VOP, ako aj zmluvného vzťahu medzi Klientom a Poskytovateľom, sú strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou. V prípade, že sa strany nedohodnú, príslušným orgánom na konanie a rozhodovanie o spore je nezávislý súd Slovenskej republiky, pričom rozhodovať bude podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Toto ustanovenie sa v prípade, že Klientom je subjekt s trvalým pobytom mimo územia Slovenskej republiky, považuje za dohodu, ktorou sa zakladá v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej Únie právomoc slovenského súdu rozhodovať o prípadných sporoch strán, pričom strany ako miestne príslušný súd stanovili vo veci vecne príslušný súd.
7. Členenie VOP na články, ako aj označenie jednotlivých článkov, slúžia len na zlepšenie orientácie v texte VOP, a preto nie je možné ich použiť pri výklade VOP, ako aj pri posudzovaní oddeliteľnosti ich častí.
8. Poskytovateľ je oprávnený tieto VOP, Cenník, ako aj iné dokumenty, na ktoré odkazujú tieto VOP jednostranne meniť bez súhlasu Klienta. O zmene dokumentov uvedených v predchádzajúcej vete Poskytovateľ upovedomí Klienta s primeraným časovým predstihom zverejnením ich úplného znenia na Internetovom sídle Poskytovateľa a v prípade zmeny Cenníka jeho zverejnením v rámci Pacientskej zóny a na Internetovom sídle. Klient je povinný si preveriť aktuálne znenie dokumentov uvedených v prvej vete čl. IX. ods. 8 týchto VOP zverejnených na Internetovom sídle, nakoľko v prípade, že dôjde k objednávke Vyšetrenia Klientom, za záväzný sa považuje ten dokument, ktorý bol zverejnený na Internetovom sídle (v deň, ktorý je v Žiadanke Klienta uvedený ako deň vystavenia Žiadanky (ak vo VOP, prípadne inom dokumente a/alebo Cenníku nie je uvedený neskorší dátum ich účinnosti). Prostredníctvom svojho Internetového sídla bude Poskytovateľ informovať Klienta o zmene svojich identifikačných údajov.

V Bratislave dňa 28.02.2019