

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB LABORATÓRNEJ DIAGNOSTIKY

## Článok I

### ÚVODNÉ USTANOVENIA A DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

1. Spoločnosť Unilabs Slovensko, s. r. o., so sídlom Záborského 2, 036 01 Martin, IČO: 31 647 758, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd. Sro, vložka č. 63112/L (ďalej aj len „**Unilabs Slovensko, s. r. o.**“) je na základe platného povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zdravotníckych zariadeniach vydaného príslušným orgánom a všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike oprávnená poskytovať zdravotnú starostlivosť - laboratórnu diagnostiku v špecializačných odboroch klinická biochémia, klinická mikrobiológia, hematológia a transfúziológia, patologická anatómia, lekárska genetika a klinická imunológia a alergológia.
2. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj len „**VOP**“) upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán (i) pri poskytovaní a používaní Užívateľského konta a (ii) vzniknuté v súvislosti a/alebo na základe zmluvy (ďalej aj len „Zmluva“) uzavretej medzi Poskytovateľom a inou fyzickou osobou (ďalej aj len „**Zákazník**“), na základe ktorej Poskytovateľ Zákazníkovi poskytuje zdravotnú starostlivosť formou laboratórnych vyšetrení (ďalej len „**služby laboratórnej diagnostiky**“) za dohodnutú odplatu. Zmluva medzi Zákazníkom a Poskytovateľom je uzatvorená prostredníctvom internetu, pričom Poskytovateľ ponúka služby laboratórnej diagnostiky prostredníctvom webového rozhrania lab.online (ďalej aj len „**webové rozhranie**“ alebo „**lab.online**“) a Zákazník si vybrané služby laboratórnej diagnostiky (laboratórne vyšetrenia) objednáva cez on-line Objednávku na webovom rozhraní Poskytovateľa.
3. S týmito VOP sa má Zákazník možnosť oboznámiť (i) pred zriadením Užívateľského konta a (ii) pred odoslaním svojej Objednávky a je na ne vždy dostatočne vopred upozornený, pričom za účelom potvrdenia zaškrtné políčko týkajúce sa týchto VOP. Zákazník zriadením Užívateľského konta a odoslaním svojej Objednávky, v rámci realizácie ktorých zaškrtné políčko týkajúce sa týchto VOP Poskytovateľovi potvrdzuje, že sa s týmito VOP riadne oboznámil a že s nimi súhlasí.
4. Tieto VOP sú pre Zmluvné strany záväzné od okamihu zriadenia Užívateľského konta vo vzťahu k poskytovaniu a používaniu Užívateľského konta a od okamihu odoslania on-line Objednávky Zákazníkom Poskytovateľovi vo vzťahu k všetkým Zmluvám, uzavretým na [www.lab.online](http://www.lab.online) a na všetky vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom vzniknuté najmä pri uzatváraní Zmluvy a poskytnutí služieb laboratórnej diagnostiky.
5. Zmluva a práva a povinnosti z nej vyplývajúce sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 576/2004 Z. z., zákona č. 578/2004 Z. z. v platnom a účinnom znení, resp. ustanoveniami právneho predpisu platného v Slovenskej republike, ktorý nahradí ktorýkoľvek z právnych predpisov uvedených vyššie. Na právne vzťahy neriešené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa aplikujú a vzťahujú primerane ustanovenia iných všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
6. Definícia základných pojmov:
  - „**Balík testov**“ - súbor Poskytovateľom ponúkaných a vykonávaných viacerých Laboratórnych testov so zameraním na určitú oblasť zdravotného stavu, ktoré si môže Zákazník objednať a ktorých zoznam a podrobnejšia špecifikácia je uverejnená na webovom rozhraní Poskytovateľa.
  - „**Cena laboratórneho testu**“ je peňažná suma uvedená pri konkrétnom type Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov v Katalógu na webovom rozhraní Poskytovateľa, ktorú Zákazník uhrádza za jeho vykonanie.
  - „**TAT**“ je údaj o čase dodania Výsledku - orientačný časový údaj doby dodania a sprístupnenia Výsledku Zákazníkovi resp. možnosti Zákazníka oboznámiť sa s Výsledkom vybraného Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov, ktorý je uvedený v Katalógu pri jednotlivých Laboratórnych testoch/Balíkoch testov ponúkaných Poskytovateľom na webovom rozhraní.

- **„Katalóg“** - online katalóg na webovom rozhraní Poskytovateľa obsahujúci ponuku jednotlivých Laboratórných testov a/alebo Balíkov testov s označením názvu Laboratórneho testu a/alebo názvu Balíka testov, ceny Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov, údaj o čase dodania výsledku (TAT) Laboratórneho testu a/alebo výsledkov Balíka testov, prípadne iné informácie pre Zákazníka súvisiace s konkrétnym Laboratórnym testom a/alebo Balíkom testov (špeciálne požiadavky pred odberom vzorky a vyšetrením, prípadne iné špecifické odporúčenia pre Zákazníka a/alebo Tretiu osobu).
- **„Konzultačný partner“** - prevádzkovateľ internetového portálu [www.diagnose.me](http://www.diagnose.me) (ďalej aj len „diagnose.me“), ktorý prostredníctvom komunikačnej platformy sprostredkováva komunikáciu medzi Zákazníkom a odbornou osobou – konzultantom za podmienok stanovených a dohodnutých s Konzultačným partnerom nezávisle od akéhokoľvek právneho vzťahu medzi Zákazníkom a Unilabs Slovensko, s. r. o. založeného najmä Zmluvou.
- **„Laboratórne vyšetrenie“** - Poskytovateľom ponúkané a vykonávané laboratórne vyšetrenie Vzorky Zákazníka a/alebo Tretej osoby, ktoré nie je hrazené zo zdravotného poistenia a je hrazené priamo a v plnom rozsahu Zákazníkom.
- **„Manipulačný poplatok“** - paušálny poplatok pokrývajúci náklady na materiál a súvisiace služby spojené s realizáciou Laboratórných vyšetrení.
- **„Občiansky zákonník“** - zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov v platnom a účinnom znení.
- **„Objednávka“** - elektronická objednávka Laboratórných testov a/alebo Balíka testov ponúkaných Poskytovateľom v Katalógu na webovom rozhraní uskutočnená Zákazníkom podľa týchto VOP predstavujúca záväzný návrh na uzatvorenie Zmluvy prostredníctvom vyplneného a odoslaného formulára.
- **„Odborná konzultácia Výsledku“** - informačné posúdenie a zhodnotenie Výsledku odbornou osobou – konzultantom prostredníctvom sprostredkovania Konzultačným partnerom na [diagnose.me](http://diagnose.me) na účel získania stanoviska konzultanta k Výsledkom za podmienok stanovených a dohodnutých s Konzultačným partnerom výlučne na základe právneho vzťahu nezávislého od akéhokoľvek právneho vzťahu medzi Zákazníkom a Unilabs Slovensko, s. r. o. založeného najmä Zmluvou.
- **„Odborné Posúdenie“** - informačné poradenstvo (odporúčanie) poskytnuté na základe rozhodnutia Zákazníka pred vykonaním Objednávky odbornou osobou – konzultantom prostredníctvom sprostredkovania Konzultačným partnerom na [diagnose.me](http://diagnose.me) ohľadne možností voľby odporúčaných, resp. vhodných Laboratórných testov a/alebo Balíkov testov ponúkaných na [lab.online](http://lab.online) podľa názoru konzultanta v nadväznosti na Zákazníkom deklarované subjektívne príznaky, zdravotné problémy a/alebo požiadavky za podmienok stanovených a dohodnutých s Konzultačným partnerom nezávisle od akéhokoľvek právneho vzťahu medzi Zákazníkom a Unilabs Slovensko, s. r. o., založeného najmä Zmluvou.
- **„Odberné miesto“** - miesto vymedzené presnou adresou zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa, číslom budovy, GPS súradnicami, prevádzkovým časom Odborného miesta, prípadne inými údajmi bližšie vymedzujúcimi polohu a umiestnenie odborného miesta ako napr. situačný plán, číslo poschodia, označenie miestnosti, v ktorej ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poskytovateľa vykoná kontrolu totožnosti Zákazníka/ Tretej osoby a jej zákonného zástupcu, vyplní so Zákazníkom a/alebo zákonným zástupcom Tretej osoby požadované formuláre a následne vykoná odber Vzorky Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe podľa objednaného typu Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov. Jednotlivé Odborné miesta sú uvedené v Zozname odborných miest na [lab.online](http://lab.online) pod označením **„Kde nás nájdete“**.
- **„Platobná brána“** - prostriedok slúžiaci na úhradu objednaných Laboratórných testov a/alebo Balíka testov Zákazníkom.
- **„Poskytovateľ“** - spoločnosť Unilabs Slovensko, s. r. o., ktorá na základe zmluvného vzťahu so Zákazníkom podľa týchto VOP poskytuje služby laboratórnej diagnostiky.
- **„Predpisy na ochranu osobných údajov“** - všeobecne záväzné právne predpisy v platnom znení upravujúce ochranu osobných údajov účinné v okamihu vzniku Zmluvy, najmä Nariadenie EP a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto 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.
- **„Prevádzková doba Odborného miesta“** je doba, v ktorej Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe môže byť vykonaný odber Vzorky podľa objednaného typu Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov na základe Objednávky uvedenej

v Zozname odberných miest na lab.online v sekcii „Kde nás nájdete“ pri Odbernom mieste podľa aktuálneho prevádzkového stavu zohľadňujúceho kapacitné možnosti a vyťaženosť daného Odberného miesta Poskytovateľa.

- **„Prihlasovací e-mail“** je e-mailová adresa, s ktorou sa Zákazník prihlasuje do Užívateľského konta. Prihlasovací email je povinný údaj, ktorý Zákazník musí uviesť pri vytváraní Užívateľského konta. Prihlasovací email je identifikačné označenie Zákazníka. Na túto e-mailovú adresu, budú Zákazníkovi zasielané všetky informácie od Poskytovateľa.
- **„Rezervácia odberu“** je výber a rezervácia presného termínu odberu vzorky Zákazníka/Tretej osoby (deň/mesiac/rok; hodina/minúta) vo vybranom Odbernom mieste Poskytovateľa, ktorú je Zákazník povinný vykonať pri uskutočnení Objednávky Zákazníkom.
- **„Tretia osoba“** - (i) neploletá fyzická osoba, staršia ako 6 rokov (v čase Objednávky dovŕšila 6. rok veku) do 10. roku veku výhradne pre účely vymedzených Laboratórnych vyšetrení určením alebo oznámením ako vhodného pre osoby od vekovej hranice 6 rokov v rámci sprievodnej informácie Laboratórneho vyšetrenia alebo v rámci informačného oznámenia k Laboratórnemu vyšetreniu (Info) (ii) neploletá fyzická osoba, staršia ako 10 rokov (v čase Objednávky dovŕšila 10. rok veku), a/alebo (iii) ploletá fyzická osoba (v čase Objednávky dovŕšila 18. rok veku alebo nadobudla ploletosť pred dovŕšením 18. roku veku uzavretím manželstva v zmysle Občianskeho zákonníka), ktorá nemá plnú spôsobilosť na právne úkony (t.j. osoba, ktorá bola pozbavená spôsobilosti na právne úkony v celom rozsahu a/alebo ktorej spôsobilosť na právne úkony bola obmedzená vo vzťahu k úkonom podľa týchto VOP) a ktorej Vzorku Poskytovateľ má podrobiť Laboratórnemu vyšetreniu na základe Zmluvy v zmysle Objednávky Zákazníka, ktorý je zákonným zástupcom Tretej osoby.
- **„Užívateľ“** - fyzická osoba, ktorá je ploletá (v čase zriadenia Užívateľského konta dovŕšila 18. rok veku alebo nadobudla ploletosť pred dovŕšením 18. roku veku uzavretím manželstva v zmysle Občianskeho zákonníka) a ktorá je plne spôsobilá na právne úkony,.
- **„Užívateľské konto“** užívateľský účet vytvorený Užívateľom, na webovom rozhraní Poskytovateľa lab.online definovaný prihlasovacími údajmi Užívateľa – Prihlasovacím e-mailom Užívateľa a užívateľským heslom, ktoré si Užívateľ zvolí. V rámci svojho Užívateľského konta má Užívateľ možnosť vytvoriť podkonto pre Tretiu osobu/ Tretie osoby, ktorej je zákonným zástupcom. Užívateľské konto je možné využívať výlučne na služby laboratórnej diagnostiky v zmysle týchto VOP a vykonaním Objednávky vytvorenej prostredníctvom Užívateľského konta Užívateľ nadobúda postavenie Zákazníka.
- **„Výsledok“** - výsledok Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov vykonaného Poskytovateľom v PDF formáte, ktorý Poskytovateľ sprístupní Zákazníkovi prostredníctvom jeho Užívateľského konta.
- **„Vzorka“** - vzorka biologického materiálu Zákazníka a/alebo Tretej osoby odobratá Poskytovateľom a určená na Vyšetrenie.
- **„Zákazník“** - Užívateľ, ktorý na základe Objednávky prostredníctvom on-line objednávkového systému na lab.online Poskytovateľa objednáva služby laboratórnej diagnostiky pre seba a/alebo pre Tretiu osobu, ktorej je zákonným zástupcom a vstupuje Zmluvou do záväzkového vzťahu s Poskytovateľom. Zákazník je samoplátcom objednaných služieb laboratórnej diagnostiky.
- **„Zákon 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 v platnom znení.
- **„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 v platnom znení.
- **„Zoznam Odberných miest“** - zoznam Odberných miest uverejnený na webovom rozhraní Poskytovateľa lab.online v sekcii označenej ako „Kde nás nájdete“.
- **„Zmenená Rezervácia odberu“** je zmena termínu Rezervácie odberu uvedeného v Objednávke, vykonaná maximálne jedenkrát počas trvania Zmluvy, a to v prípade závažných prekážok na základe žiadosti Zákazníka doručenej Poskytovateľovi najneskôr tretí pracovný deň pred dňom pôvodného termínu Rezervácie odberu, ak jej Poskytovateľ vyhovie (Poskytovateľ po posúdení dôvodnosti prekážok je oprávnený a nie povinný žiadosti vyhovieť), a to opätovným včasným výberom a rezerváciou nového termínu odberu vzorky Zákazníka/Tretej osoby (deň/mesiac/ rok; hodina/minúta) vo vybranom Odbernom mieste Poskytovateľa podľa podmienok stanovených v týchto VOP, ktorou sa ruší pôvodný termín podľa Rezervácie odberu.

- „Zmluva“ - dohoda o poskytnutí zdravotnej starostlivosti prostredníctvom služieb laboratórnej diagnostiky uzatvorená medzi Zákazníkom a Poskytovateľom cez on-line objednávkový systém Poskytovateľa lab.online na vykonanie Laboratórných testov a/alebo Balíka testov.
- „Zmluvné strany“ spoločné označenie Poskytovateľa a Zákazníka na účely Zmluvy.

## Článok II

### UŽIVATEĽSKÉ KONTO

1. Zákazník berie na vedomie, že nevyhnutnou podmienkou vytvorenia Objednávky Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov a teda uskutočnenia nákupného procesu na lab.online zo strany Zákazníka je registrácia a vytvorenie Užívateľského konta v rámci on-line systému Poskytovateľa na lab.online. Prístup Zákazníka k Užívateľskému kontu v lab.online je zabezpečený Prihlasovacím e-mailom a užívateľským heslom.
2. Pri registrácii uvedie Užívateľ svoj Prihlasovací email a prihlasovacie heslo, ktoré validuje potvrdzujúcim heslom. Užívateľ zároveň berie na vedomie a súhlasí, že na uvedený Prihlasovací email mu budú zo strany Poskytovateľa posielané všetky informácie týkajúce sa právneho vzťahu medzi ním ako Zákazníkom a Poskytovateľom podľa Zmluvy, týchto VOP ako aj práv a povinností vyplývajúcich im z tohto vzťahu.
3. Na dokončenie registrácie a vytvorenie Užívateľského konta Užívateľ povinne vyplní svoje osobné údaje minimálne v rozsahu označenom ako povinný údaj (\*), napr.: meno; priezvisko; trvalý pobyt (ulica, číslo, obec, PSČ, krajina); rodné číslo ak bolo pridelené, inak dátum narodenia; pohlavie; štátna príslušnosť; prípadne iné údaje stanovené Poskytovateľom ako povinný údaj. Pokiaľ Užívateľ nevyplní niektorý z povinných údajov, bude tento údaj automaticky zvýraznený a bez jeho vyplnenia nebude možné ďalej v registrácii pokračovať. Užívateľ je v súvislosti s poskytnutím svojich osobných údajov pri registrácii povinný udeliť súhlas so spracovaním svojich osobných údajov Poskytovateľom ako podmienku úspešnej registrácie, vytvorenia a platnosti Užívateľského konta a potvrdiť oboznámenie sa s podmienkami spracovávanía uvedenými v Zásadách spracovania osobných údajov.
4. Užívateľ má možnosť pod svojim Užívateľským kontom a teda pod svojimi prihlasovacími údajmi vytvoriť podkonto pre Tretiu osobu/ Tretie osoby, za ktorú je oprávnený konať ako jej zákonný zástupca. Užívateľ pri vytvorení podkonta povinne vyplní osobné údaje Tretej osoby minimálne v rozsahu označenom ako povinný údaj (\*), napr.: meno; priezvisko; trvalý pobyt (ulica, číslo, obec, PSČ, krajina); rodné číslo ak bolo pridelené, inak dátum narodenia; pohlavie; štátna príslušnosť; právny vzťah Užívateľa k Tretej osobe; prípadne iné údaje stanovené Poskytovateľom ako povinný údaj a udelí súhlas so spracovaním osobných údajov Tretej osoby ako jej zákonný zástupca ako podmienku úspešnej registrácie, vytvorenia a platnosti podkonta Užívateľského konta.
5. Užívateľ sa zaväzuje vyplniť údaje pri registrácii v požadovanom rozsahu, uvádzať iba pravdivé a úplné údaje a nič nezamľčať. Užívateľ, resp. Zákazník zodpovedá za to, že údaje uvedené pri registrácii a údaje uvedené v Užívateľskom konte, prípadne podkonte Užívateľského účtu obsahujúce údaje Tretej osoby sú správne, aktuálne, pravdivé a úplné. Užívateľ, resp. Zákazník je oprávnený po prihlásení sa do svojho Užívateľského konta kedykoľvek upraviť, zmeniť prihlasovacie údaje a/alebo osobné údaje a v prípade dobrovoľne uvádzaných údajov je oprávnený kedykoľvek doplniť tieto údaje prípadne ich zmazať.
6. Zákazník je povinný svoje prihlasovacie údaje chrániť a zabrániť akejkoľvek tretej osobe v neoprávnenom prístupe k týmto údajom. Zákazník je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadne informácií a údajov potrebných na prístup do jeho Užívateľského konta. Zákazník zodpovedá za škodu, ktorá vznikne nedostatočnou ochranou a zabezpečením jeho prístupových údajov do Užívateľského konta. V prípade podozrenia z prezradenia prístupových údajov je vo vlastnom záujme Zákazníka, čo najskôr si svoje prihlasovacie údaje zmeniť.
7. Po úspešnej registrácii a vytvorení Užívateľského konta v on-line systéme Poskytovateľa, môže Užívateľ a Zákazník vstupovať do svojho Užívateľského konta a prihlasovať sa výhradne pod svojimi prihlasovacími údajmi, ktorými sú Prihlasovací e-mail a užívateľské heslo a vytvárať si ako Zákazník príslušné Objednávky Laboratórných testov a/alebo Balíkov testov.
8. Užívateľ a Zákazník nie je oprávnený umožniť využívanie Užívateľského konta tretím osobám. Zákazník nesie plnú zodpovednosť za aktivitu prebiehajúcu na jeho Užívateľskom konte, a to bez ohľadu na to, či ju uskutočňuje Zákazník sám a/alebo osoba ním poverená a/alebo akákoľvek iná tretia osoba.

9. Užívateľ, resp. Zákazník berie na vedomie, že jeho Užívateľské konto nemusí byť dostupné nepretržite, a to najmä s ohľadom na nevyhnutnú potrebu údržby hardwarového a softwarového vybavenia Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje vynaložiť primerané úsilie k tomu, aby Užívateľské konto bolo dostupné a funkčné. Poskytovateľ však nie je zodpovedný za akúkoľvek škodu vzniknutú Užívateľovi, Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe z objektívnych dôvodov nedostupnosti a nefunkčnosti Užívateľského konta, ktorými sa rozumie aj potreba údržby hardwarového a softwarového vybavenia Poskytovateľa alebo tretej osoby.
10. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku neautorizovaného prístupu na Užívateľské konto v dôsledku nedodržania povinností Zákazníka vyplývajúcich mu zo Zmluvy a z týchto VOP.
11. Poskytovateľ môže kedykoľvek zrušiť Užívateľské konto Užívateľovi, resp. Zákazníkovi, a to najmä (nie však výlučne) v prípade, keď je Zákazníkove Užívateľské konto viac ako jeden (1) rok neaktívne, nevyužívané zo strany Zákazníka a/alebo keď Zákazník poruší svoje povinnosti vyplývajúce mu z týchto VOP alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov.
12. Užívateľ a Zákazník môže svoje Užívateľské konto zrušiť kedykoľvek bez uvedenia dôvodu a to prostredníctvom webového rozhrania Poskytovateľa lab.online. Zrušením Užívateľského konta automaticky zaniká aj podkonto zriadené pre Tretiu osobu, ktorej je Užívateľ, Zákazník zákonným zástupcom.

### Článok III

#### ODBERNÉ MIESTA

1. Zoznam odberných miest Poskytovateľa je uvedený na webovom rozhraní Poskytovateľa v sekcii „**Kde nás nájdete**“. Súčasťou Zoznamu odberných miest Poskytovateľa je určenie Prevádzkovej doby každého z Odberných miest. V rámci Prevádzkovej doby Poskytovateľ prostredníctvom povereného zdravotníckeho pracovníka uskutočňuje odbery Vzorky Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe na základe vykonanej Objednávky podľa týchto VOP, podľa Rezervácie odberu alebo Zmenenej rezervácie odberu a tiež podľa aktuálneho prevádzkového stavu zohľadňujúceho najmä kapacitné možnosti a vyťaženosť daného Odberného miesta Poskytovateľa.
2. Zákazník pri vytvorení Objednávky uskutoční podľa vlastného uváženia výber jedného z ponúknutých Odberných miest a v rámci vybraného Odberného miesta vykoná rezerváciu jedného z ponúknutých voľných termínov na uskutočnenie odberu Vzorky čím vykoná Rezerváciu odberu. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že po odoslaní Objednávky podľa podmienok stanovených v týchto VOP je pre Zákazníka a pre Tretiu osobu termín podľa Rezervácie odberu záväzný. Termín podľa Rezervácie odberu je pre Poskytovateľa záväzný okamihom uzavretia Zmluvy a teda až po úplnom uhradení Ceny Laboratórneho vyšetrenia a/alebo Balíka vyšetrení zo strany Zákazníka.
3. Zákazník a/alebo Tretia osoba v sprievode zákonného zástupcu je povinná dostaviť sa na odber v dohodnutom termíne podľa Rezervácie odberu, inak Poskytovateľ nie je povinný Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe vykonať odber vzorky. V prípade, ak sa Zákazník a/alebo Tretia osoba nedostaví na Odber vzorky do vybraného Odberného miesta riadne a včas v termíne podľa Rezervácie odberu, nárok Poskytovateľa na úhradu Ceny laboratórneho testu/Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom tým nie je dotknutý a Zákazníkom uhradená Cena laboratórneho testu /Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom nebude Zákazníkovi vrátená, ale v celom rozsahu prepadne v prospech Poskytovateľa a má sa za to, že v prípade nevykonania Odberu vzorky a Laboratórneho testu/Balíka testov márnym uplynutím stanoveného termínu Rezervácie odberu plnenie Poskytovateľa - vykonanie Laboratórneho testu/Balíka testov podľa Zmluvy sa považuje za riadne, v plnej výške a v plnom rozsahu poskytnuté Zákazníkovi. Ustanovenie článku V bod 3 a 4 týchto VOP tým nie je dotknuté.
4. V prípade závažných prekážok je Zákazník oprávnený jedenkrát počas trvania Zmluvy požiadať Poskytovateľa o zmenu termínu Rezervácie odberu uvedeného v Objednávke (rezervovaný termín nahradiť iným termínom), avšak výlučne spôsobom a za podmienok stanovených v bode 5, 6, 7 a 8 tohto článku VOP. Rezervácia odberu a tiež Zmenená rezervácia odberu nie je Zákazníkovi samostatne spolplatnená.
5. Zákazník je v prípade záujmu o zmenu termínu Rezervácie odberu uvedeného v Objednávke povinný požiadať Poskytovateľa o takúto zmenu termínu Rezervácie odberu zaslaním odôvodnenej elektronickej žiadosti Zákazníka na adresu Poskytovateľa: **info@lab.online** (ďalej aj „**Zmena rezervácie odberu**“). O Zmenu rezervácie odberu môže Zákazník požiadať Poskytovateľa najneskôr tretí pracovný deň pred dňom pôvodného termínu Rezervácie odberu,

pričom žiadosť Zákazníka o Zmenu rezerváciu odberu musí byť v stanovenej lehote Poskytovateľovi doručená, inak na ňu Poskytovateľ neprihliada a pre Zákazníka a/alebo Tretiu osobu platí pôvodne dohodnutý termín Rezervácie odberu a postup podľa bodu 3 tohto článku VOP.

6. V prípade, ak Zákazník doručí Poskytovateľovi svoju žiadosť o Zmenu rezervácie odberu riadne a včas, v lehote stanovenej podľa bodu 5 tohto článku VOP, Poskytovateľ najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa od požiadania, oznámi Zákazníkovi zaslaním spätnej správy na jeho Prihlasovací e-mail prijatie jeho žiadosti a v prípade dôvodnosti prekážok, Zákazníkovi ponúkne tri voľné termíny Zmenenej rezervácie odberu vo vybranom Odbornom mieste (spravidla najbližšie voľné podľa kapacitných možnosti zvoleného odborného miesta), z ktorých je Zákazník povinný vybrať si jeden termín, inak žiadosť odmietne. Zákazník môže (nemusí) Poskytovateľovi vo svojej žiadosti oznámiť svoje požiadavky a/alebo časové obmedzenia pre určenie a ponuku voľných termínov Zmeny rezervácie odberu, avšak tieto požiadavky budú pre Poskytovateľa iba informatívne a nezáväznú. Zákazník berie na vedomie, že ponúknuté termíny Zmenenej rezervácie odberu určuje a rozhoduje o nich výlučne Poskytovateľ podľa kapacitných a časových možností príslušného Odborného miesta vybraného pri Objednávke Zákazníkom. Zákazník súčasne berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je nijako viazaný (časovo obmedzený) pôvodným termínom Rezervácie odberu.
7. Zákazník je povinný vykonať výber jedného z troch ponúknutých termínov Zmenenej rezervácie odberu zaslaním spätnej správy na adresu: info@lab.online bezodkladne najneskôr však do konca nasledujúceho pracovného dňa od doručenia ponuky termínov Zmenenej rezervácie odberu na výber Zákazníkovi, inak sa má za to, že márnym uplynutím lehoty na výber náhradného termínu sú náhradné termíny stornované a pre Zákazníka a/alebo Tretiu osobu platí rezervovaný pôvodný termín Rezervácie odberu ako záväzný termín Rezervácie odberu, pričom sa v plnom rozsahu uplatní postup podľa bodu 3 tohto článku VOP.
8. Zákazník oznámi Poskytovateľovi spôsobom a v lehote podľa bodu 7 tohto článku VOP ním vybraný termín Zmenenej rezervácie odberu. Poskytovateľ následne Zákazníkovi potvrdí termín Zmenenej rezervácie zaslaním správy, v ktorej Poskytovateľ uvedie dohodnutý presný termín Zmenenej rezervácie odberu (deň/mesiac/rok; hodina/minúta), pričom doručením tejto správy Poskytovateľa Zákazníkovi, sa termín Zmenenej rezervácie odberu stáva pre Zákazníka a/alebo Tretiu osobu záväzný, v plnom rozsahu nahrádza pôvodne dohodnutý termín Rezervácie odberu, ktorý sa týmto ruší. Zákazník berie na vedomie, že Zmenenú rezerváciu odberu už nie je možné zo strany Zákazníka meniť ani nahradiť iným termínom.
9. V prípade dohodnutia termínu Zmenenej rezervácie odberu podľa týchto VOP, je Zákazník a/alebo Tretia osoba v sprievode zákonného zástupcu povinná dostaviť sa na odber do vybraného Odborného miesta v termíne podľa Zmenenej rezervácie odberu, inak Poskytovateľ nie je povinný Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe vykonať odber vzorky. V prípade, ak sa Zákazník a/alebo Tretia osoba nedostaví na Odber vzorky do vybraného Odborného miesta riadne a včas v termíne podľa Zmenenej rezervácie odberu, nárok Poskytovateľa na úhradu Ceny laboratórneho testu/Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom tým nie je dotknutý a Zákazníkom uhradená Cena laboratórneho testu /Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom nebude Zákazníkovi vrátená, ale v celom rozsahu prepadne v prospech Poskytovateľa a má sa za to, že v prípade nevykonania Odberu vzorky a Laboratórneho testu/Balíka testov márnym uplynutím stanoveného termínu Zmenenej rezervácie odberu plnenie Poskytovateľa – vykonanie Laboratórneho testu/Balíka testov podľa Zmluvy sa považuje za riadne, v plnej výške a v plnom rozsahu poskytnuté Zákazníkovi. Ustanovenie článku V bod 3 a 4 týchto VOP tým nie je dotknuté.
10. V prípade, ak nebude možné uskutočniť odber vzorky Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe v dohodnutom termíne podľa Rezervácie odberu alebo v termíne podľa Zmenenej rezervácie odberu z objektívnych dôvodov na strane Poskytovateľa a Poskytovateľ bude mať o takomto dôvode vedomosť, bude Zákazník o tejto skutočnosti (zrušení termínu Rezervácie odberu alebo zrušení termínu Zmenenej rezervácie odberu ) vopred podľa možnosti Poskytovateľa čo najskôr pred plánovaným termínom Rezervácie odberu alebo termínom Zmenenej rezervácie odberu emailom alebo telefonicky upovedomený. Poskytovateľ v takom prípade dohodne so Zákazníkom náhradný postup.
11. Poskytovateľ je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu Zákazníka a/alebo Tretej osoby meniť a dopĺňať Zoznam odborných miest vrátane zmeny Prevádzkovej doby jednotlivých Odborných miest. Aktuálne platný Zoznam Odborných miest a vykonané zmeny sú uvedené na webovom rozhraní Poskytovateľa lab.online v sekcii „**Kde nás nájdete**“.

#### Článok IV

#### OBJEDNÁVANIE A POSKYTOVANIE SLUŽIEB LABORÁTORNEJ DIAGNOSTIKY

1. Poskytovateľ zabezpečuje Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe na základe Zmluvy služby laboratórnych diagnostiky - samoplatcovské Laboratórne testy a/alebo Balíky testov ktoré nie sú hrazené z verejného zdravotného poistenia a ktoré pozostávajú z testovania (vyšetrenia) Vzorky biologického materiálu Zákazníka a/alebo Tretej osoby v laboratóriách Poskytovateľa (príp. v zmluvných laboratóriách Poskytovateľa) a to v rozsahu, ktorý si Zákazník vyberie a dohodne prostredníctvom on-line objednávkového systému podľa týchto VOP na základe Zmluvy (ďalej aj len „Vyšetrenie“). Zákazník berie na vedomie a akceptuje, že nevyhnutnou súčasťou realizácie Vyšetrenia je overenie totožnosti Zákazníka/ Tretej osoby a jej zákonného zástupcu, príprava a zabezpečenie potrebnej dokumentácie (poučenie a informovaný súhlas), odber Vzorky biologického materiálu Zákazníka a/alebo Tretej osoby, príprava odobratej Vzorky biologického materiálu Zákazníka a/alebo Tretej osoby vrátane zabezpečenia príslušnej sprievodnej dokumentácie k následnému Vyšetreniu (testovaniu) Vzorky v laboratóriách Poskytovateľa a zabezpečenie prepravy Vzorky do laboratória Poskytovateľa a/alebo zmluvného laboratória Poskytovateľa a odovzdanie Výsledkov laboratórnych vyšetrení Zákazníkovi.
2. Ponuka Laboratórnych testov a/alebo Balíkov testov Poskytovateľa je uvedená v on-line Katalógu na webovom rozhraní lab.online Poskytovateľa.
3. Ponúkané Laboratórne testy a/alebo Balík testov je možné u Poskytovateľa objednať následne až po (i) registrácii a vytvorení Užívateľského konta na lab.online podľa týchto VOP alebo (ii) prihlásení sa do svojho už existujúceho Užívateľského konta na lab.online podľa týchto VOP v prípade už registrovaného Zákazníka.
4. Vybraný Laboratórny test a/alebo Balík testov Zákazník vkladá do nákupného košíka na webovom rozhraní Poskytovateľa kliknutím na príslušný odkaz. Obsah nákupného košíka s vybranými Laboratórnymi testami a/alebo Balíkmi testov môže Zákazník až do ukončenia a odoslania Objednávky meniť a dopĺňať.
5. V prípade záujmu Zákazníka o objednanie vybraných Laboratórnych testov a/alebo Balíka (-kov) testov, Zákazník vykoná klik na príslušný odkaz. Po vyplnení požadovaných údajov vrátane vybraného Odborného miesta a termínu Rezervácie odberu Zákazník vloží zvolený Laboratórny test a/alebo Balík testov do košíka vykonaním kliku na odkaz „Pridať do košíka“. Následne je Zákazníkovi umožnené cez odkaz „**Pridať do košíka**“ vykonať a dokončiť Objednávku alebo pokračovať v nákupe. Zákazník pre vykonanie a dokončenie Objednávky elektronicky vyplní objednávkový formulár minimálne v rozsahu požadovanom Poskytovateľom ako povinný údaj. Objednávkový formulár na vybrané Laboratórne testy a/alebo Balík testov obsahuje povinné údaje minimálne v tomto rozsahu:
  - a) meno a priezvisko Zákazníka;
  - b) adresa trvalého a/alebo prechodného pobytu Zákazníka (ulica, číslo, obec, PSČ, krajina);
  - c) e-mailová adresa Zákazníka;
  - d) fakturačná adresa Zákazníka, ak nie je totožná s adresou trvalého pobytu a/alebo prechodného pobytu Zákazníka;
  - e) zvolené Odborné miesto a zvolený termín Rezervácie odberu;Ako povinný údaj má Zákazník poskytnúť v objednávkovom formulári Poskytovateľovi svoje mobilné telefónne číslo, výlučne za účelom komunikácie Poskytovateľa a Zákazníka podľa týchto VOP a to predovšetkým na informovanie o kritických hodnotách Výsledkov objednaných laboratórnych vyšetrení. Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že poskytnuté mobilné telefónne číslo Zákazníka nebude zo strany Poskytovateľa využívané na marketingové a reklamné účely, ibaže by Zákazník udelil Poskytovateľovi na tento účel výslovný súhlas.
6. V prípade, ak Zákazník objednáva Laboratórne testy a/alebo Balík testov pre Tretiu osobu, ktorej je zákonným zástupcom, okrem polí uvedených v čl. IV bod 5 pod písm. a) až d) je povinný vyplniť minimálne nasledovné údaje:
  - a) meno a priezvisko Tretej osoby;
  - b) zvolené Odborné miesto a zvolený termín Rezervácie odberu;
7. Polia objednávkového formulára sú povinné a musia byť zo strany Zákazníka vyplnené, inak sa má za to, že Objednávka Zákazníka nie je úplná a nie je možné jej dokončenie. Pokiaľ Zákazník nevyplní niektorý z povinných údajov v objednávkovom formulári, bude tento údaj automaticky zvýraznený a bez jeho vyplnenia nebude možné ďalej v Objednávke pokračovať.
8. Pred odoslaním Objednávky je Zákazníkovi umožnené skontrolovať a meniť údaje, ktoré do Objednávky vložil. Objednávka je Zákazníkom odoslaná kliknutím na odkaz „**DOKONČIŤ OBJEDNÁVKU S POVINNOSŤOU PLATBY**“. Zákazník sa zaväzuje vyplniť Objednávku v požadovanom rozsahu, uvádzať iba pravdivé údaje a nič nezamlčať. Zákazník zodpovedá za to, že údaje uvedené v Objednávke vrátane údajov týkajúcich sa Tretej osoby sú správne, pravdivé a úplné.

9. Zákazník berie na vedomie, že v súvislosti s Objednávkou bude dochádzať zo strany Poskytovateľa k spracovaniu jeho osobných údajov a/alebo osobných údajov Tretej osoby, ktoré majú povahu informácií o zdravotnom stave a poskytnutie povinných údajov je nevyhnutné k realizácii služieb laboratórnej diagnostiky podľa Zmluvy, ktorých spracovávanie vykonáva Poskytovateľ na základe zákona. Zákazník je v súvislosti s poskytnutím svojich osobných údajov a/alebo osobných údajov Tretej osoby, ktorej je zákonným zástupcom pri vypĺňaní objednávkového formulára povinný potvrdiť súhlas so spracovaním svojich osobných údajov a/alebo osobných údajov Tretej osoby, ktoré boli poskytnuté ako nepovinné údaje, Poskytovateľom ako podmienku úspešného dokončenia Objednávky. Odoslaním Objednávky sa má za to, že Zákazník udelil Poskytovateľovi súhlas so spracovaním svojich osobných údajov a/alebo osobných údajov Tretej osoby, ktorej je zákonným zástupcom a oboznámenie sa s podmienkami spracovávania uvedenými v Zásadách spracovania osobných údajov.
10. Pre úspešné dokončenia Objednávky Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov je Zákazník taktiež povinný oboznámiť sa so znením poučenia Poskytovateľa pred poskytnutím zdravotnej starostlivosti, a to najmä poučenia o účele, povahe, následkoch a možných rizikách objednanej zdravotnej starostlivosti (ďalej len „**Poučenie**“) a následne v prípade záujmu o Vyšetrenie udeliť súhlas Zákazníka a/alebo súhlas zákonného zástupcu Tretej osoby podľa zákona č. 576/2004 Z. z. s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Poskytovateľovi (ďalej aj tzv. „**Informovaný súhlas**“). Odoslaním Objednávky sa má za to, že Zákazník sa so znením poučenia Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety oboznámil v celom rozsahu a udeľuje Informovaný súhlas na poskytnutie zdravotnej starostlivosti Zákazníka a/alebo Tretej osoby, ktorej je zákonným zástupcom s tým, že pred odberom Vzorky vykoná ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poučenie a vyžiada si Informovaný súhlas Zákazníka a/alebo Tretej osoby s Vyšetrením vyplnením a podpisom príslušného formulára, pričom pre vylúčenie pochybností umožnením odberu Vzorky Zákazníkom sa má za to, že Zákazník a/alebo Tretia osoba prostredníctvom Zákazníka rovnako potvrdzuje, že mu bolo dané Poučenie a poskytol Informovaný súhlas so službami laboratórnej diagnostiky podľa Zmluvy.
11. Zákazník odoslaním Objednávky súhlasí s VOP a zároveň prehlasuje, že je plne spôsobilý na právne úkony, je plnoletý a v prípade, že uskutočňuje objednávku pre Tretiu osobu je zákonným zástupcom tejto Tretej osoby a nie je si vedomý žiadnych prekážok, ktoré by mu bránili uzatvoreniu Zmluvy.
12. Riadne vyplnená a prostredníctvom on-line objednávkového systému odoslaná Objednávka Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov Zákazníkom je záväzná. Po dokončení a odoslaní Objednávky je Zákazník automaticky presmerovaný na platobnú bránu BESTERON za účelom vykonania platby objednaného Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov Zákazníkom. Po vykonaní platby prostredníctvom platobnej brány BESTERON bude Zákazník automaticky presmerovaný opätovne na webové rozhranie Poskytovateľa lab.online.
13. Zmluva je uzatvorená prijatím záväznej Objednávky, ktorá predstavuje návrh Zákazníka na uzavretie Zmluvy Poskytovateľovi a úspešnom vykonaní úhrady Ceny Laboratórneho testu a/alebo Ceny Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom uvedených v Objednávke Zákazníkom v celom rozsahu prostredníctvom platobnej brány BESTERON,.
14. Po úspešnom vykonaní platby objednaných Laboratórnych testov a/alebo Balíkov testov obdrží Zákazník potvrdzujúcu e-mailovú správu na Prihlasovací email Zákazníka o akceptovaní Objednávky, ktorá bude obsahovať najmä (i) rekapituláciu objednaných Laboratórnych testov a/alebo Balíka testov s uvedením záväzného termínu Rezervácie odberu a vybraného Odberného miesta; úplné znenie VOP platných ku dňu vykonania Objednávky Zákazníkom; (iv) Poučenie Poskytovateľa pred poskytnutím zdravotnej starostlivosti, t. j. pred poskytnutím vybraného typu Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov Zákazníkovi, najmä o účele, povahe, následkoch a možných rizikách poskytovanej zdravotnej starostlivosti ako aj Informovaný súhlas Zákazníka a/alebo informovaný súhlas zástupcu Tretej osoby podľa zákona č. 576/2004 Z. z.; (iv) iné oznámenia, inštrukcie a pokyny Poskytovateľa súvisiace s odberom a s poskytovanými službami laboratórnych vyšetrení, ktoré je Zákazník a/alebo Tretia osoba povinná dodržať, ak je to vzhľadom na vybraný typ Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov potrebné.
15. Po pripísaní celej Ceny objednaného Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom na účet Poskytovateľa, bude Zákazníkovi na jeho Prihlasovací email zaslaný zo strany Poskytovateľa daňový doklad – faktúra ako potvrdenie úhrady za objednaný Laboratórny test a/alebo Balík testov. Faktúra bude Zákazníkovi zaslaná výlučne v elektronickej podobe vo formáte PDF, s čím Zákazník súhlasí.
16. **INFORMAČNÉ OZNÁMENIA A STORNO REŽIM V PROCESE OBJEDNÁVANIA.**  
Zákazník berie na vedomie:
  - a) že pridaním Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov do košíka začína Zákazníkovi plynúť časový limit stanovený Poskytovateľom zverejnený Zákazníkovi, v ktorom Zákazník musí vykonať dokončenie Objednávky kliknutím na odkaz „**DOKONČIŤ OBJEDNÁVKU S POVINNOSŤOU PLATBY**“, inak sa Zákazníkom zvolený termín Rezervácie odberu automaticky ruší (stornuje) a je opäť dostupný ako uvoľnený v rámci rezervačného systému Poskytovateľa,.



- b) po zaslaní záväznej Objednávky Poskytovateľovi cez klik na “DOKONČIŤ OBJEDNÁVKU S POVINNOSŤOU PLATBY” v stanovenom časovom limite podľa bodu 16 písm. a) tohto článku VOP a presmerovaní Zákazníka na platobnú bránu BESTERON za účelom vykonania platby objednaného Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov začína Zákazníkovi plynúť nový časový limit stanovený Poskytovateľom zverejnený Zákazníkovi na vykonanie úhrady Objednávky. Ak Zákazník v stanovenom časovom limite nevykoná platbu úspešne a neuhradí Cenu Laboratórneho testu a/alebo Cenu Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom uvedených v Objednávke v celom rozsahu, Zákazníkom zvolený termín Rezervácie odberu sa automaticky ruší a tento je opäť dostupný ako uvoľnený v rámci rezervačného systému Poskytovateľa. Zákazník je následne prostredníctvom sms správy a tiež emailom Poskytovateľom vyzvaný, aby svoju záväznú Objednávku uhradil, pričom ak:
- ba) Zákazník má záujem záväznú Objednávku uhradiť a zrušený termín Rezervácie odberu je stále dostupný, bude Zákazník automaticky presmerovaný na platobnú bránu BESTERON, kde realizuje platbu Objednávky v stanovenom časovom limite;
- bb) Zákazník má záujem záväznú Objednávku uhradiť, avšak zrušený termín Rezervácie odberu už nie je dostupný, Zákazník je presmerovaný na rezervačný systém Poskytovateľa, kde si vyberie nový termín Rezervácie odberu a následne v stanovenom časovom limite realizuje platbu cez platobnú bránu BESTERON.
- c) ak Zákazník ani napriek výzve Poskytovateľa zaslanej emailom záväznú Objednávku neuhradí v lehote stanovenej Poskytovateľom, ktorá mu bude oznámená v zaslanej výzve emailom, záväzná Objednávka Zákazníka bude automaticky zrušená (stornovaná). Zákazník bude o storne jeho záväznej Objednávky upovedomený Poskytovateľom prostredníctvom emailovej správy.

## Článok V

### PODMIENKY POSKYTNUTIA SLUŽIEB LABORÁTORNEJ DIAGNOSTIKY - TESTOV

1. Služby laboratórnej diagnostiky sú Poskytovateľom poskytované v súlade so zákonom č. 576/2004 Z. z.. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že Poskytovateľ pri plnení Zmluvy nakladá s Výsledkami vyšetrení Zákazníka a/alebo Tretej osoby ako so súčasťou zdravotnej dokumentácie v zmysle platných právnych predpisov v Slovenskej republike.
2. Zákazník a/alebo Tretia osoba je povinná poskytnúť Poskytovateľovi pri plnení Zmluvy súčinnosť a dostaviť sa na odber Vzorky biologického materiálu osobne. V prípade ak sa má odber Vzorky vykonať v súlade so Zmluvou Tretej osobe, je táto Tretia osoba povinná dostaviť sa na odber v sprievode svojho zákonného zástupcu, inak je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť vykonanie odberu Vzorky Tretej osobe. Zákazník berie na vedomie, že odber Vzorky biologického materiálu podľa týchto VOP bude zo strany Poskytovateľa vykonaný iba osobe staršej ako 10 rokov a výhradne iba prípade vymedzených Laboratórnych vyšetrení určením alebo oznámením ako vhodného pre osoby od vekovej hranice 6 rokov v rámci sprievodnej informácie Laboratórneho vyšetrenia alebo v rámci informačného oznámenia k Laboratórnemu vyšetreniu (Info) iba osobe staršej ako 6 rokov.
3. Zákazník a Tretia osoba v sprievode zákonného zástupcu sú povinní dostaviť sa na odber v dohodnutom termíne Rezervácie odberu alebo v termíne Zmenenej rezervácie odberu. Za splnenie povinnosti Zákazníka a/ alebo Tretej osoby dostaviť sa na odber vzorky v termíne podľa Rezervácie odberu alebo v termíne podľa Zmenenej rezervácie odberu podľa predchádzajúcej vety sa považuje príchod Zákazníka / Tretej osoby na zvolené Odborné miesto s akceptovanou toleranciou  $\pm 30$  minút od stanoveného termínu Rezervácie odberu alebo termínu Zmenenej rezervácie odberu, avšak pri zachovaní Prevádzkovej doby vybraného Odborného miesta v daný kalendárny deň Rezervácie odberu alebo Zmenenej rezervácie odberu. Pri omeškaní Zákazníka a/alebo Tretej osoby, a teda pri príchode Zákazníka a/alebo Tretej osoby na Odborné miesto v čase prekračujúcom tolerovanú hranicu podľa predchádzajúcej vety nie je Poskytovateľ povinný z dôvodu omeškania na strane Zákazníka a/alebo Tretej osoby vykonať odber vzorky Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe a môže ho odmietnuť, pričom oprávnenie Poskytovateľa vykonať odber vzorky najneskôr do konca Prevádzkovej doby vybraného Odborného miesta uvedenej na lab.online v danom kalendárnom dni Rezervácie odberu alebo Zmenenej rezervácie odberu, ak mu to prevádzkový čas, kapacitné možnosti v danom pracovnom dni a iné objektívne okolnosti umožnia, tým nie je dotknuté.
4. V prípade, ak odber Vzorky nebude Poskytovateľom vykonaný z dôvodu omeškania Zákazníka a/alebo Tretej osoby podľa bodu 4 tohto článku VOP, nárok Poskytovateľa na úhradu Ceny laboratórneho testu /Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom tým nie je dotknutý a Zákazníkom uhradená Cena laboratórneho testu /Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom nebude Zákazníkovi vrátená, ale v celom rozsahu prepadne v

prospech Poskytovateľa a má sa za to, že v prípade nevykonania Odberu vzorky márnym uplynutím stanoveného termínu Rezervácie odberu alebo termínu Zmenenej rezervácie odberu plnenie Poskytovateľa - vykonanie Laboratórneho testu/Balíka testov podľa Zmluvy sa považuje za riadne, v plnej výške a v plnom rozsahu poskytnuté Zákazníkovi.

5. Poskytovateľ zo svojej strany vyvinie maximálne možné úsilie na dodržanie termínu podľa Rezervácie odberu alebo termínu podľa Zmenenej rezervácie odberu. Dodržaním termínu podľa Rezervácie odberu alebo termínu podľa Zmenenej rezervácie odberu zo strany Poskytovateľa sa rozumie vykonanie odberu Vzorky Zákazníkovi alebo Tretej osobe v tolerancii  $\pm 2$  (dvoch) hodín od termínu podľa Rezervácie odberu alebo od termínu Zmenenej rezervácie odberu, pričom Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nedodržanie Rezervácie odberu alebo Zmenenej rezervácie odberu v prípade okolností vyššej moci a/alebo iných objektívnych okolností nezávislých od vôle Poskytovateľa, kedy Poskytovateľ dohodne so Zákazníkom náhradný postup.
6. Pred odobratím vzorky zdravotnícky personál Poskytovateľa vykoná kontrolu osobných údajov Zákazníka/Tretej osoby a jeho zákonného zástupcu, zabezpečí potrebnú dokumentáciu k odberu vzorky a k jej vyšetreniu (Poučenie a Informovaný súhlas Zákazníka / zákonného zástupcu Tretej osoby). Zákazník a/alebo Tretia osoba a/alebo zákonný zástupca Tretej osoby je povinný pred odberom poskytnúť zdravotníckemu pracovníkovi Poskytovateľa potrebnú súčinnosť k splneniu zákonom stanovených povinností a k spracovaniu zákonom ustanovenej dokumentácie a je povinný poskytnúť všetky potrebné informácie vrátane informácií o jeho zdravotnom stave, ktoré sú mu známe a ktoré sa týkajú alebo súvisia s odberom a môžu mať dopad na samotný odber a tiež na výsledok laboratórneho vyšetrenia. Zákazník/ Tretia osoba /zákonný zástupca Tretej osoby sa zaväzuje nič nezamlčať, najmä je povinná informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o prenosných ochoreniach. Následne zdravotnícky pracovník Poskytovateľa odoberie Vzorku na Vyšetrenia podľa Objednávky.
7. Poskytovateľ prostredníctvom zdravotníckeho pracovníka odoberie Vzorku biologického materiálu a zabezpečí na vlastné náklady odoslanie odobratej vzorky Zákazníka/Tretej osoby spolu s potrebnou dokumentáciou do príslušného laboratória Poskytovateľa alebo zmluvného laboratória Poskytovateľa, ktoré vykoná vyšetrenie vzorky v súlade s týmito VOP.
8. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť vykonanie odberu Zákazníka a /alebo Tretej osoby ak:
  - a) Zákazník odmietne preukázať svoju totožnosť.
  - b) Tretia osoba nie je v sprievode zákonného zástupcu a/alebo zákonný zástupca odmietne preukázať svoju totožnosť a právo k zastupovaniu Tretej osoby.
  - c) Zákazník / Tretia osoba/ zákonný zástupca Tretej osoby neposkytne potrebnú súčinnosť požadovanú zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa súvisiacu s odberom a realizáciou laboratórneho vyšetrenia.
  - d) Zákazník / Tretia osoba nedodrжала a/alebo porušila oznámené pokyny stanovené Poskytovateľom podľa Článku IV bod 14 ods. (iv) týchto VOP.
  - e) Zákazník / Tretia osoba / zákonný zástupca Tretej osoby je zjavne pod vplyvom alkoholických nápojov, omamných látok, psychotropných látok alebo liekov, alebo je v stave, ktorý podľa uváženia zdravotníckeho pracovníka Poskytovateľa neumožňuje odobrať Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe vzorku a/alebo vykonať požadované laboratórne vyšetrenie.
  - f) Nastanú iné objektívne skutočnosti nezávislé od vôle Poskytovateľa, ktoré bránia alebo znemožňujú vykonanie odberu Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe.
9. Odmietnutie vykonania odberu Poskytovateľom Zákazníkovi / Tretej osobe z niektorého a ktoréhokoľvek dôvodu uvedeného v bode 9 písm. a) až f) tohto článku VOP zakladá právo Poskytovateľa odstúpiť od Zmluvy podľa článku X týchto VOP.

## Článok VI

### ODMENA ZA SLUŽBY LABORATÓRNYCH VYŠETRENÍ A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena jednotlivých Laboratórnych testov a/alebo Balíkov testov ponúkaných Poskytovateľom je uvedená v Katalógu a to osobitne pri každom type Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov. Ceny Laboratórnych testov a/alebo Balíkov testov sú uvedené v mene EURO. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že cena Laboratórnych testov alebo cena Balíkov testov objednaných cez on-line objednávací systém Poskytovateľa nie je hradená z verejného zdravotného poistenia a je v plnom rozsahu hradená Zákazníkom (samoplatcovské vyšetrenia).
2. Poskytovateľ je platcom DPH. Ceny laboratórnych testov uvedené v Katalógu, ktoré nie sú oslobodené od DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike, sú označené hviezdíčkou. V Cene laboratórneho testu označenej v Katalógu hviezdíčkou Poskytovateľ pripočítal DPH v príslušnej sadzbe stanovenej

zákonom.

3. Cenu za objednané Laboratórne testy a/alebo Balík testov Zákazník uhradza vopred, bezprostredne po tom, ako je po dokončení a odoslaní Objednávky Poskytovateľovi automaticky presmerovaný na platobnú bránu BESTERON.
4. V prípade, že Zákazník neuhradí cenu za objednané Laboratórne testy a/alebo Balík testov v celom rozsahu bezprostredne (ihneď) po tom, ako bol automaticky presmerovaný na platobnú bránu BESTERON, najneskôr však do 30 minút po odoslaní Objednávky a následnom presmerovaní na platobnú bránu BESTERON, Poskytovateľ Objednávku Zákazníka automaticky stornuje a Objednávka sa považuje za neprijatú.
5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť ceny Laboratórných testov/Balíkov testov uvedené v Katalógu. Pre Zákazníka je platná cena Laboratórneho testu/ cena Balíka testov uvedená v Katalógu v čase ukončenia a odoslania Objednávky Poskytovateľovi podľa týchto VOP.
6. Zákazník berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je zodpovedný za bezpečnosť, kvalitu a funkcionálnosť produktov a služieb ponúkaných inými osobami, najmä, avšak nie výlučne, poskytovateľov platobných služieb.
7. K Cene laboratórneho testu Poskytovateľ pripočítal príslušný Manipulačný poplatok spolu s DPH v príslušnej sadzbe stanovenej zákonom.

## Článok VII

### INFORMÁCIA O VÝSLEDKU LABORATÓRNYCH TESTOV

1. Výsledok laboratórneho testu bude Zákazníkovi poskytnutý a sprístupnený v čase dodania výsledku testu (TAT), ktorý je stanovený v Katalógu pri jednotlivých Laboratórnych testov a/alebo Balíkoch testov.
2. Zákazník berie na vedomie, že časový údaj (TAT) je (i) uvedený v pracovných dňoch; (ii) stanovený ako maximálna doba dodania Výsledku konkrétneho Laboratórneho testu/Balíka testov; (iii) je počítaný od momentu odobratia a registrácie Vzorky Zákazníkovi a/alebo Tretej osobe v Odbornom mieste (začiatok plynutia TAT); (iv) ukončený momentom sprístupnenia Výsledku Zákazníkovi v lab.online systéme a teda momentom, kedy má Zákazník možnosť oboznámiť sa s Výsledkom Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov v lab.online systéme Poskytovateľa (ukončenie plynutia TAT).
3. Kontrola uverejnenia výsledku Zákazníkovi počas TAT je daná prostredníctvom jeho Užívateľského konta.
4. Po vyšetrení Vzorky a získaní Výsledku bude Výsledok laboratórneho testu a/alebo Balíka testov v rámci TAT Poskytovateľom uverejnený v lab.online systéme Poskytovateľa a sprístupnený výlučne Zákazníkovi prostredníctvom jeho Užívateľského konta. Týmto momentom sa Výsledok laboratórneho vyšetrenia považuje za oznámený Zákazníkovi a to aj v prípade, ak sa o tejto skutočnosti nezodpovedá podľa bodu 5 tohto Článku VOP.
5. O sprístupnení Výsledku v lab.online systéme bude Zákazník vždy upovedomený notifikačnou správou zaslanou Poskytovateľom na Prihlasovací email Zákazníka bez zbytočného odkladu po sprístupnení Výsledku v lab.online systéme podľa bodu 4 tohto článku VOP. Kliknutím Zákazníka na odkaz v emailovej notifikačnej správe, bude Zákazník automaticky presmerovaný na prihlásenie do svojho Užívateľského konta, prostredníctvom ktorého mu bude Výsledok laboratórneho vyšetrenia sprístupnený a zobrazený. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť a dostupnosť komunikačnej infraštruktúry Zákazníka.
6. V prípade, ak Zákazník poskytol pri Objednávke Poskytovateľovi svoje mobilné telefónne číslo, Zákazník bude o sprístupnení Výsledku upovedomený okrem spôsobu podľa bodu 5 tohto Článku VOP súčasne SMS správou, ktorá bude obsahovať odkaz (link) priamo na zobrazenie Výsledku laboratórneho testu bez potreby prihlasovania sa do svojho Užívateľského konta, s čím Zákazník súhlasí. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť a dostupnosť komunikačnej infraštruktúry Zákazníka.
7. V prípade ak je Poskytovateľ v omeškaní s oznámením Výsledku podľa 4 tohto Článku VOP o viac ako 2 pracovné dni po uplynutí TAT pre konkrétny Laboratórny test a/alebo Balík testov, je Zákazník oprávnený požadovať od Poskytovateľa zľavu vo výške 30 % z ceny objednaného Laboratórneho testu/Balíka testov, s ktorým je v omeškaní. Zľavu je Zákazník povinný uplatniť písomne u Poskytovateľa najneskôr do 30 dní odo dňa vzniku nároku Zákazníka na zľavu inak nárok na zľavu Zákazníkovi zaniká.
8. Zákazník berie na vedomie, že v prípade porušenia pokynov daných zo strany Poskytovateľa týkajúcich sa odberu a/alebo neposkytnutia, zamlčania alebo uvedenia nepravdivých a neúplných informácií a údajov týkajúcich sa a/alebo súvisiacich so zdravotným stavom Zákazníka/Tretej osoby, môže byť Výsledok laboratórneho testu nepresný, skreslený a nemusí mať výpovednú hodnotu.
9. Zákazník berie na vedomie, že Výsledky laboratórnych testov majú výlučne informatívny charakter, bez výpovednej hodnoty o celkovom zdravotnom stave Zákazníka/Tretej osoby, ktorý treba posudzovať vždy v širších súvislostiach v nadväznosti na celkový klinický obraz a anamnézu Zákazníka/Tretej osoby a nemôžu byť využité ako náhrada za kompletnú odbornú lekársku starostlivosť.
10. Zákazník berie na vedomie, že Poskytovateľ Zákazníkovi/Tretej osobe neposkytuje žiadnu a akúkoľvek interpretáciu, popis, odborný výklad ani odbornú konzultáciu k Výsledkom laboratórneho vyšetrenia.

## Článok VIII

### SPRIEVODNÉ SLUŽBY MIMO POSKYTOVATEĽA

1. V prípade individuálneho záujmu Zákazníka o odborné posúdenie subjektívnych príznakov zdravotného stavu, zdravotných problémov alebo iných požiadaviek Zákazníka a/alebo Tretej osoby a na to nadväzujúce poskytnutie rady (odporúčania) pri výbere vhodného typu Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov na lab.online pre seba a/alebo

pre Tretiu osobu má Zákazník možnosť objednať si Odborné Posúdenie s vybraným odborníkom – konzultantom prostredníctvom služieb Konzultačného partnera na [www.diagnose.me](http://www.diagnose.me). Právny vzťah medzi Zákazníkom a Konzultačným partnerom, resp. konzultantom je vždy samostatným právnym vzťahom nezávislým od Poskytovateľa, ktorý sa neriadi týmito VOP. Poskytovateľ nezodpovedá za Odborné Posúdenie a odporúčania poskytnuté konzultantom Zákazníkovi a ani nezodpovedá za obsahovú a formálnu realizáciu zo strany Konzultačného partnera.

2. V prípade záujmu Zákazníka o odbornú konzultáciu k Výsledkom laboratórneho testu alebo Výsledkom Balíka testov má Zákazník možnosť objednať si Odbornú konzultáciu výsledku s vybraným konzultantom prostredníctvom služieb Konzultačného partnera na [www.diagnose.me](http://www.diagnose.me). Právny vzťah medzi Zákazníkom a Konzultačným partnerom, resp. konzultantom je vždy samostatným právnym vzťahom nezávislým od Poskytovateľa, ktorý sa neriadi týmito VOP. Poskytovateľ nezodpovedá za Odbornú konzultáciu Výsledku laboratórneho vyšetrenia Zákazníka konzultantom a ani nezodpovedá za obsahovú a formálnu realizáciu zo strany Konzultačného partnera.

### Článok IX REKLAMÁCIE

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že ním ponúkané služby laboratórnej diagnostiky a samotné Testy budú spĺňať všetky platné štandardy a požiadavky na kvalitu požadovaného vyšetrenia a to v nadväznosti na typ a charakter požadovaného laboratórneho vyšetrenia. Kvalita poskytovanej služby laboratórnej diagnostiky sa týka vykonania samotného testovania (laboratórneho Vyšetrenia) vzorky Zákazníka a/alebo Tretej osoby a oznámenia výsledku Zákazníkovi podľa týchto VOP.
2. Zákazník je oprávnený u Poskytovateľa reklamovať:
  - a) kvalitu poskytovanej služby laboratórnej diagnostiky,
  - b) správnosť ceny vyúčtovanej za poskytnuté služby laboratórneho vyšetrenia a príslušného Manipulačného poplatku, ak má Zákazník dôvodné pochybnosti o tom, že cena nebola určená v súlade s Katalógom Poskytovateľa a Manipulačný poplatok v súlade s Objednávkou.
3. Zákazník má právo odstúpiť od Zmluvy výlučne z dôvodov stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky:
  - a) z dôvodov, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa,
  - b) z dôvodov na strane Zákazníka a/alebo Tretej osoby,
  - c) z dôvodu pôsobenia vyššej moci.
4. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu u Poskytovateľa bezodkladne po tom, čo zistil vadu poskytnutej služby laboratórnej diagnostiky alebo nesprávnosť vyúčtovanej ceny Laboratórneho vyšetrenia a/alebo Balíka vyšetrení a príslušného Manipulačného poplatku, najneskôr však do 30 dní, inak právo Zákazníka na reklamáciu zaniká.
5. Reklamácia môže byť uplatnená písomne na adrese sídla Poskytovateľa alebo emailom na adrese [reklamacia@lab.online](mailto:reklamacia@lab.online).
6. Po uplatnení reklamácie Zákazníkom vydá Poskytovateľ na žiadosť Zákazníka potvrdenie o prijatí reklamácie.
7. Poskytovateľ po doručení reklamácie bezodkladne prešetrí jej oprávnenosť a v nadväznosti na dôvody a charakter reklamácie rozhodne o spôsobe a lehote jej vybavenia. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví v lehote stanovenej Poskytovateľom, pričom vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie Zákazníkom podľa týchto VOP.
8. Spôsoby vybavenia reklamácie sú nasledovné:
  - a) pri odstrániteľných vadách poskytnutých služieb laboratórnej diagnostiky má Zákazník právo na ich včasné, bezplatné a riadne odstránenie,
  - b) pri neodstrániteľných vadách, najmä v prípade nevykonania laboratórneho vyšetrenia z dôvodov na strane Poskytovateľa (strata, zničenie vzorky) má Zákazník právo na
    - i. bezplatné vykonanie opakovaného laboratórneho Vyšetrenia alebo
    - ii. vrátenie už zaplatenej ceny Laboratórneho vyšetrenia a/alebo Balíka vyšetrení v celej výške spolu s príslušným Manipulačným poplatkom.príčom voľba nároku je na Poskytovateľovi.

9. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Zákazníka e-mailom na Prihlasovací email alebo poštou.

#### **Článok X** **ODSTÚPENIE**

1. Odstúpenie je možné vykonať doručením oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane v písomnej forme alebo v elektronickej forme. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ak niektorá Zmluvná strana využije, či už v Zmluve dohodnuté, alebo z VOP a z príslušného zákona vyplývajúce právo odstúpiť od Zmluvy, odstúpenie sa nedotýka nárokov, ktoré vznikli do okamihu účinnosti odstúpenia.
2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v Zmluve alebo v týchto VOP alebo z dôvodov upravených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky a tiež v prípade, ak Zákazník a/alebo Tretia osoba poruší akúkoľvek povinnosť vyplývajúcu mu zo Zmluvy alebo týchto VOP, a to písomným oznámením o odstúpení doručeným Zákazníkovi na jeho Prihlasovací e-mail, pričom Zmluva sa zrušuje a zaniká doručením odstúpenia Poskytovateľa Zákazníkovi.
3. Zákazník má právo odstúpiť od Zmluvy výlučne z dôvodov stanovených zo zákonných dôvodov stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky.
4. V prípade odstúpenia Poskytovateľa od Zmluvy z dôvodov na strane Zákazníka a/alebo Tretej osoby, sa Cena Laboratórneho testu /Balíka testov spolu s príslušným Manipulačným poplatkom uhradená Zákazníkom, Zákazníkovi nevracia, ale v celom rozsahu prepadá v prospech Poskytovateľa. Právo Poskytovateľa na náhradu škody v celom rozsahu vzniknutej porušením povinnosti zo strany Zákazníka a/alebo Tretej osoby týmto nie je dotknuté.

#### **Článok XI** **OSOBITNÉ USTANOVENIA**

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že pri plnení služieb laboratórnej diagnostiky vynaloží maximálne úsilie k tomu, aby výsledky Testov, resp. klinické údaje obsiahnuté vo výsledkoch laboratórnych vyšetrení boli čo najpresnejšie a najúplnejšie, v súlade so zákonom. Poskytovateľ však nezodpovedá za prípadnú nepresnosť alebo neúplnosť výsledkov laboratórnych testov, ak takáto nepresnosť alebo neúplnosť bola spôsobená z rôznych objektívnych dôvodov nezávislých od vôle Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ je zbavený zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie svojich záväzkov a povinností podľa zmluvy a/alebo VOP, ak je toto nesplnenie spôsobené okolnosťami, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa a bránia mu v splnení jeho záväzkov, ak vzhľadom na všetky okolnosti nie je možné rozumne predpokladať, že by Poskytovateľ tieto okolnosti alebo ich následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase uzavretia Zmluvy tieto okolnosti predvídal. V prípade vzniku okolnosti vylučujúcich zodpovednosť sa doba plnenia zmluvných záväzkov predĺži o dobu rovnajúcu sa dobe trvania takýchto okolností. Ak Poskytovateľ nemôže splniť svoje záväzky vzhľadom na objektívne okolnosti vyššej moci, oznámi túto skutočnosť Zákazníkovi najneskôr do 3 pracovných dní od ich vzniku.
3. S výnimkou prípadov uvedených v bode 1 a 2 tohto Článku VOP si Zmluvné strany navzájom zodpovedajú za škody, ktoré spôsobia druhej Zmluvnej strane nedodržaním Zmluvy, týchto VOP, zavineným konaním a/alebo zavineným opomenutím konania jednej zo Zmluvných strán.
4. Zákazník sa zaväzuje, že využívanie služieb laboratórnej diagnostiky je realizované výlučne v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmito VOP. Zákazník nie je oprávnený využívať služby laboratórnej diagnostiky k akýmkoľvek iným účelom alebo akýmkoľvek iným spôsobom ako stanovujú tieto VOP.
5. Platforma lab.online je autorským dielom v zmysle zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov patriacim Poskytovateľovi. Poskytovateľ v rámci využitia služieb laboratórnych vyšetrení podľa týchto VOP poskytuje Zákazníkovi oprávnenie platformu lab.online využívať (poskytuje licenciu) a to v podobe, v akej je dostupná v tom, ktorom konkrétnom čase na webovom rozhraní Poskytovateľa lab.online. Licencia sa poskytuje Zákazníkovi ako nevýhradná, na dobu trvania Zmluvy a výlučne za účelom použitia platformy lab.online v súlade s týmito VOP. Zákazník nie je oprávnený poskytnúť sublicenciu tretím osobám ani licenciu previesť na tretiu osobu. Licencia sa

Zákazníkovi podľa tohto bodu VOP poskytuje bezplatne.

6. Zákazník sa zaväzuje, že nebude pri využívaní služieb laboratórnych vyšetrení:
  - a) neoprávnené zasahovať do práv tretích osôb a práv Poskytovateľa;
  - b) nebude neoprávnené zasahovať do platformy Poskytovateľa lab.online, nebude sa pokúšať získať prístup na lab.online iným spôsobom, než k tomu určeným prihlásením cez prihlasovacie údaje podľa týchto VOP; najmä nebude akýmkoľvek spôsobom rozmnožovať, kopírovať, šíriť, reprodukovat', meniť alebo inak neoprávnené zasahovať do platformy Poskytovateľa lab.online, súvisiacich zdrojových kódov a dokumentácie, pokiaľ k tomu nie je výslovne oprávnený;
  - c) nebude využívať platformu lab.online a služby ponúkané Poskytovateľom na lab.online spôsobom, ktorý by ju mohol poškodiť (vrátane zásahu do hardwaru);
  - d) nebude tajiť, skrývať a falšovať svoju totožnosť.
7. Podmienky používania platformy lab.online uvedené v bode 5 a 6 Článku XI VOP sa obdobne použijú aj na iné nehmotné statky a práva sprístupnené Poskytovateľom na lab.online v rámci poskytovania služieb laboratórnych vyšetrení podľa týchto VOP (dizajn, grafika, ochranné známky, logá a pod.).

## Článok XII

### OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Užívateľ vytvorením Užívateľského konta/ podkonta Tretej osoby, ktorej je zákonným zástupcom súhlasí so spracovaním všetkých svojich poskytnutých osobných údajov alebo osobných údajov Tretej osoby Poskytovateľom a Zákazník odoslaním Objednávky na lab.online tiež berie na vedomie spracovávanie všetkých svojich poskytnutých osobných údajov alebo osobných údajov Tretej osoby Poskytovateľom za účelom riadneho poskytnutia služieb laboratórnej diagnostiky, a to najmä (nie výlučne) v rozsahu meno a priezvisko, rodné číslo a/alebo dátum narodenia, ak rodné číslo nebolo pridelené, doručovacia (fakturačná) adresa, adresa trvalého /prechodného pobytu, štátna príslušnosť, pohlavie, telefónne číslo a adresa elektronickej pošty, výsledky laboratórnych vyšetrení, iné údaje týkajúce sa zdravotného stavu. Osobné údaje Zákazníka / Tretej osoby budú Poskytovateľom spracúvané v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov.
2. Poskytovateľ zaistí technické a organizačné zabezpečenie ochrany osobných údajov Zákazníka / Tretej osoby, najmä prijme všetky nevyhnutné a potrebné opatrenia k tomu, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu, či strate alebo ich neoprávnenému spracovaniu ako aj k ich zneužitiu.
3. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov Poskytovateľom sú uvedené na webovom rozhraní Poskytovateľa lab.online a zodpovedná osoba Poskytovateľa môže byť kontaktovaná na adrese: **dpo@unilabs.com**.
4. Zákazník potvrdzuje, že ním poskytnuté osobné údaje a/alebo ním poskytnuté osobné údaje Tretej osoby sú pravdivé a presné a bol poučený o spôsobe a právnom základe poskytnutia osobných údajov. Vytvorením svojho Užívateľského konta / podkonta Tretej osoby, ktorej je Zákazník zákonným zástupcom a zaslaním Objednávky cez lab.online dáva Zákazník Poskytovateľovi súhlas na spracovanie svojich osobných údajov a/alebo osobných údajov Tretej osoby s výnimkou tých osobných údajov, ktorých poskytnutie je nevyhnuté podľa zákona pre poskytnutie zdravotnej starostlivosti vykonaním laboratórnych Vyšetrení.

## Článok XIII.

### DARČEKOVÉ POUKAZY

1. Poskytovateľ ponúka nasledovné druhy darčkových poukazov:
  - a) Darčkový poukaz na konkrétny typ Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov (ďalej aj „**darčkový poukaz na test**“), ktorého platnosť je tri (3) mesiace od jeho zakúpenia na lab.online.
  - b) Darčkový poukaz v určitej peňažnej hodnote /v mene euro/ (ďalej aj „**darčkový poukaz na platbu**“), ktorého platnosť je šesť (6) mesiacov od jeho zakúpenia na lab.online.

2. V prípade neuplatnenia darčekového poukazu podľa týchto VOP v lehote platnosti podľa bodu 1 písm. a) alebo b) tohto článku VOP, poukaz stráca platnosť a nie je možné ho použiť, vymeniť, jeho platnosť predĺžiť a ani inak refundovať či preplatiť. Uplatnením darčekového poukazu sa rozumie moment vykonania záväznej Objednávky Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov na lab.online podľa týchto VOP s použitím darčekového poukazu (nie samotná realizácia objednávaného Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov). V prípade darčekové poukazu na platbu musí byť v lehote platnosti poukazu uplatnená celá jeho peňažná hodnota, inak nevyčerpaná peňažná hodnota poukazu prepadá.
3. Darčekové poukazy nie je možné vymeniť za hotovosť.
4. Darčekové poukazy nie je možné použiť spätne na už vytvorené Objednávky na lab.online.
5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu, odcudzenie, poškodenie či zničenie darčekového poukazu. V prípade vymazania, straty alebo zničenia poukazu pred jeho použitím, nie je možné ho vygenerovať opakovane.
6. Zákazník je pri uplatnení darčekových poukazov povinný dodržiavať všetky podmienky nákupného procesu stanovené na lab.online Poskytovateľom a vzťahujú sa na neho všetky práva a povinnosti upravené v týchto VOP.
7. Možnosti a spôsob nákupu darčekových poukazov na lab.online:  
Nákup darčekových poukazov je možné vykonať výlučne cez lab.online Poskytovateľa po registrácii a vytvorení Užívateľského konta a/alebo po prihlásení sa do svojho už existujúceho Užívateľského konta podľa týchto VOP.

#### **a) Nákup darčekového poukazu na test (na konkrétny typ Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov)**

Zákazník si pri nákupnom procese po výbere konkrétneho Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov zvolí typ nákupu „**Ako darčekový poukaz**“, ktorý ho presmeruje priamo do košíka. Po zaplatení zvoleného Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov prostredníctvom platobnej brány BESTERON podľa týchto VOP, bude Poskytovateľom vydaný a Zákazníkovi na jeho Prihlasovací e-mail bezodkladne zaslaný elektronický darčekový poukaz na test s jedinečným kódom, ktorý bude možné uplatniť zo strany jeho držiteľa výlučne na lab.online podľa týchto VOP. Zákazníkovi bude na jeho Prihlasovací email podľa článku IV bod 15 VOP zaslaná tiež elektronická faktúra – daňový doklad o úhrade darčekového poukazu.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo určiť a meniť ponuku Laboratórných testov a/alebo Balíkov testov, ktoré si Zákazník môže zakúpiť vo forme darčekového poukazu na test, pričom táto zmena nebude mať vplyv na už zakúpené darčekové poukazy.

#### **b) Nákup darčekového poukazu na platbu (na určitú peňažnú hodnotu v EUR)**

Darčekové poukazy na platbu v rôznych cenových hodnotách, ktoré určí Poskytovateľ budú dostupné na lab.online v online Katalógu Laboratórných testov a/alebo Balíkov testov označených záložkou „Testy“ v kategórii „Darčekové poukazy“. Po výbere darčekového poukazu v konkrétnej cenovej hodnote a zaplatení tejto hodnoty poukazu Zákazníkom prostredníctvom platobnej brány BESTERON podľa týchto VOP, bude Poskytovateľom vydaný a Zákazníkovi na jeho Prihlasovací e-mail bezodkladne zaslaný elektronický darčekový poukaz na platbu s jedinečným kódom, ktorý bude možné uplatniť jeho držiteľom výlučne na lab.online podľa týchto VOP. Hodnota zakúpeného darčekového poukazu na platbu bude predstavovať výšku hodnoty zaplatenej Zákazníkom. Zákazníkovi bude na jeho Prihlasovací email podľa článku IV bod 15 VOP zaslaná tiež elektronická faktúra – daňový doklad o úhrade darčekového poukazu.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť hodnoty darčekových poukazov na platbu, pričom táto zmena nebude mať vplyv na už zakúpené darčekové poukazy.

8. Uplatnenie darčekových poukazov na lab.online:  
Darčekový poukaz môže byť jeho držiteľom uplatnený výlučne po registrácii a vytvorení Užívateľského konta a/alebo prihlásení sa do už existujúceho Užívateľského konta na lab.online.



#### a) Uplatnenie darčekového poukazu na test (na konkrétny typ Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov)

Držiteľ poukazu vyhľadá v Katalógu Laboratórných testov a/alebo Balíkov testov označených na lab.online záložkou „**Testy**“ konkrétny Laboratórny test a/alebo Balík testov, na ktorý má vydaný darčekový poukaz a následne po výbere Odborného miesta a termínu Rezervácie odberu, klikne na odkaz „**Pridať do košíka**“. V košíku do políčka „**Zľavový kód**“ zadá Zákazník jedinečný kód uvedený na jeho darčekovom poukaze na test, ktorý po uplatnení automaticky v košíku odráta Cenu Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov spolu s prípadným Manipulačným poplatkom, na ktoré sa vzťahuje darčekový poukaz.

Darčekový poukaz na konkrétny typ Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov je možné použiť jednorázovo. Zakúpený darčekový poukaz na test predstavuje v čase jeho uplatnenia 100% úhradu konkrétneho Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov bez ohľadu na aktuálnu cenu Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov na lab.online. Prípadná zmena ceny Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov v období medzi zakúpením darčekového poukazu a jeho uplatnením, resp. realizáciou Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov nemá dopad na už zakúpený Laboratórny test a/alebo Balík testov prostredníctvom darčekového poukazu. Zákazník z tohto dôvodu nemá právo na vrátenie rozdielu v cenách a zároveň nemá povinnosť doplatiť rozdiel v cenách.

V prípade, ak v čase platnosti darčekového poukazu na test nebude možné z dôvodov na strane Poskytovateľa konkrétny Laboratórny test a/alebo Balík testov vykonať (napr. nebude zaradený v aktuálnej ponuke Poskytovateľa na lab.online), bude Zákazníkovi poskytnutá kompenzácia vo forme Zľavového poukazu vydaného mu Poskytovateľom v hodnote ceny pôvodne zakúpeného Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov, ktorý bude môcť Zákazník uplatniť následne pri nákupe na lab.online. V takomto prípade je držiteľ nepoužiteľného darčekového poukazu na test povinný kontaktovať Poskytovateľa elektronicky na adrese: info@lab.online, a to najneskôr do konca platnosti nepoužiteľného darčekového poukazu na test, ktorý nemožno z dôvodov na strane Poskytovateľa použiť. Platnosť Zľavového poukazu bude 3 (tri) mesiace od jeho poskytnutia Zákazníkovi.

#### b) Uplatnenie darčekového poukazu na platbu (na určitú peňažnú hodnotu v EUR)

Darčekový poukaz na platbu predstavuje ekvivalentnú hodnotu v EUR, ktorú môže držiteľ poukazu využiť ako platidlo pri realizácii úhrady za objednaný Laboratórny test a/alebo Balík testov objednaných výlučne na lab.online a to maximálne do výšky celkovej hodnoty darčekového poukazu na platbu.

Držiteľ uplatní darčekový poukaz na platbu v rámci nákupného procesu na lab.online pri objednávke vybraných Laboratórných testov a/alebo Balíka, vyplnením jedinečného kódu darčekového poukazu na platbu v košíku, a to v políčku „**Zľavový kód**“. Následne po odkliknutí políčka „**Uplatniť**“ sa Zákazníkovi automaticky zníži (odpočítava) hodnota darčekového poukazu na platbu o hodnotu Objednávky v košíku, ktorou sa rozumie Cena objednaného Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov s príslušným Manipulačným poplatkom pričom:

- ak je hodnota Objednávky pri nákupe Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov nižšia ako hodnota použitého darčekového poukazu na platbu, bude tento darčekový poukaz (s rovnakým kódom) možné uplatniť na lab.online opakovane v nevyčerpanej časti jeho peňažnej hodnoty, a to až do úplného vyčerpania hodnoty tohto darčekového poukazu.
- ak je hodnota Objednávky pri nákupe Laboratórneho testu a/alebo Balíka testov vyššia ako hodnota na darčekovom poukaze na platbu, rozdiel medzi hodnotou Objednávky a hodnotou darčekového poukazu, je Zákazník povinný uhradiť prostredníctvom platobnej brány BESTERON, na ktorú bude automaticky presmerovaný podľa týchto VOP.

#### Článok XIV ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VOP sú účinné a záväzné odo dňa ich zverejnenia na webovom rozhraní Poskytovateľa lab.online, ak nie je vo VOP uvedený neskorší dátum.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto VOP ako aj iné dokumenty, na ktoré odkazujú tieto VOP bez predchádzajúceho súhlasu Zákazníka jednostranne meniť. Na Zákazníka sa vzťahujú VOP a dokumenty uvedené v predchádzajúcej vete platné v dobe odoslania Objednávky Zákazníkom Poskytovateľovi v rámci lab.online.
3. Zákazník súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní Zmluvy. Náklady vzniknuté Zákazníkovi pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením Zmluvy (ako napr. náklady na internetové pripojenie, prípadne náklady za telefónne hovory) si Zákazník hradí sám.
4. Každý Zákazník má právo kontaktovať Poskytovateľa na *info@lab.online* za účelom riešenia funkčnosti webového rozhrania lab.online, a to najmä v prípade nedostupnosti a nefunkčnosti určitej služby na lab.online a/alebo v prípade, ak nedošlo k spracovaniu platobnej operácie alebo došlo k vyskytnutiu iného problému s používaním platobnej brány BESTERON.
5. Ak v týchto VOP nie je uvedené niečo iné, akýkoľvek dokument (Písomnosť) sa považuje za doručенý, ak je adresátovi doručенý osobne alebo poštovou doporučenou listovou zásielkou alebo kuriérom na adresu oznámenú adresátom pred odoslaním dokumentu adresátovi. Za deň doručenia Písomnosti sa považuje aj (i) deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú Písomnosť prevziať, alebo (ii) deň, v ktorý márne uplynie odberná lehota pre vyzdvihnutie si zásielky (Písomnosti) na pošte doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo (iii) v deň, ktorý je zásielka (Písomnosť) doručovaná poštou zmluvnej strane vrátená odosielateľovi s poznámkou vyznačenej na zásielke preukázateľne zamestnancom pošty v znení „*adresát sa odšahoval*“, „*adresát je neznámy*“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde. Za písomnú formu sa na účely týchto VOP a Zmluvy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom považuje aj oznámenie prostredníctvom elektronickej pošty na mailovú adresu Poskytovateľa: *info@lab.online* alebo oznámenie prostredníctvom elektronickej pošty na mailovú adresu Prihlasovacieho e-mailu Zákazníka.
6. Ak sa jednotlivé ustanovenia VOP stanú neúčinné, nebude týmto dotknutá účinnosť platných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení bude písomne dohodnuté nové ustanovenie zodpovedajúce zmyslu a účelu uzatvoreného záväzkového vzťahu medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
7. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom súvisiace s poskytovaním služieb laboratórnej diagnostiky sa spravujú Zmluvou a týmito VOP. Len ak určitá otázka nebude upravená v Zmluve alebo týchto VOP, budú aplikované príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 578/2004 Z. z., zákona č. 576/2004 Z. z., predpisov na ochranu osobných údajov ako aj ustanovenia iných všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
8. Akékoľvek spory medzi Zákazníkom a Poskytovateľom vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy a týchto VOP, sú Zmluvné strany povinné riešiť bezodkladne vzájomným rokovaním a dohodou. V prípade, že medzi Zmluvnými stranami nedôjde k vzájomnej dohode, príslušným orgánom na konanie a rozhodovanie o spore je nezávislý súd Slovenskej republiky, pričom rozhodovať bude podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.

Toto znenie VOP je platné a účinné odo dňa 1. 12. 2021 a rušia predchádzajúce znenie VOP.