

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 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.

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 ± 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 nedozvedel 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. 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. 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.
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 doručený, ak je adresátovi doručený 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 01. 07. 2021 a rušia predchádzajúce znenie VOP.