

# REKLAMAČNÝ PORIADOK KU KLIENTSKÝM TESTOM

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť Nemocnica AGEL Zvolen a. s., so sídlom: Kuzmányho nábrežie 28, 960 01 Zvolen, IČO: 45 594 929, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa vložka č. 995/S, je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v zariadeniach ústavnej zdravotnej starostlivosti a v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti v rozsahu podľa povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti a je oprávnená poskytovať laboratórnu diagnostiku v špecializačných odboroch v zmysle platného povolenia (ďalej len „**Poskytovateľ**“).
2. Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením testovania Klientov realizovaných Poskytovateľom pre Klienta na základe Zmluvy a/alebo riadne vyplnenej a podpísanej žiadanky a odobratej a/alebo doručenej biologickej vzorky, ako aj za účelom vzájomnej podpory Poskytovateľa na jednej strane a Klienta na strane druhej v súlade s najnovšími poznatkami v oblasti medicíny a v duchu kódexu etických a morálnych hodnôt, vydal Poskytovateľ podľa § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka pre Klientov, ktorí si zakúpili Testy, Všeobecné obchodné podmienky - Klient (ďalej len „**VOP Klient**“) a zároveň aj tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
3. Poskytovanie Klientových testov ako aj tento Reklamačný poriadok je v súlade so zákonom č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

## II. PREDMET

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že akékoľvek ním ponúkané Testy, ako aj ďalšie služby súvisiace s poskytovaním Testovania, vrátane darčkových poukazov (ďalej spolu len „Služby“), budú spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s jej charakterom.
2. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
  - a. na kvalitu poskytovanej Služby,
  - b. na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena nebola určená v súlade s platným Cenníkom.
3. Kvalitou poskytovanej Služby sa rozumie predovšetkým samotné vykonanie Testovania a riadne a správne doručenie jeho výsledku.
4. Reklamovať nemožno Službu, ktorá nebola vykonaná z dôvodu okolností, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa, a to predovšetkým (i) ak nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa, (ii) ak vznikli dôvody na nevykonanie Služby na strane Klienta, (iii) ak Klient nedodrží pokyny Poskytovateľa v súvislosti s Testovaním a Poskytovateľ vie toto porušenie preukázať, alebo (iv) ak Poskytovateľ nemohol objektívne vykonať Službu z dôvodu pôsobenia vyššej moci (tzv. vis maior).
5. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 15 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
6. Reklamácia môže byť uplatnená:

- a. písomne na korešpondenčnej adrese Poskytovateľa,
  - b. emailom na emailovej adrese podnety@agellab.sk
  - c. telefonicky prostredníctvom klientskeho centra Poskytovateľa,
  - d. osobne na mieste na to určenom Poskytovateľom.
7. Po uplatnení reklamácie Klientom vydá Poskytovateľ potvrdenie o prijatí reklamácie.
8. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví v lehote určenej Poskytovateľom, a to najmä vzhľadom na dôvod a závažnosť reklamácie. Vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
9. Spôsoby vybavenia reklamácie:
- a. ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie;
  - b. ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť, t. j. najmä v prípade nevykonania Testu z dôvodov na strane Poskytovateľa (predovšetkým strata, zneškodnenie vzorky alebo nesprávne vykonanie Testu so zlým výsledkom) má Klient nárok na:
    - i. bezplatné opakovanie totožného Testu,
    - ii. vrátenie už zaplatenej úhrady za Test v plnej výške;
  - c. ak Službu nemožno vykonať z dôvodu na strane Klienta alebo z dôvodu pôsobenia vyššej moci, Klient nemá nárok na nápravu.
10. V prípade opodstatnených reklamácií Služieb uhradených Darčkovým poukazom, pri ktorých bude reklámia vyriešená vrátením uhradených finančných prostriedkov, bude táto suma vrátená prostredníctvom nového Darčkového poukazu v hodnote reklamovanej Služby.
11. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta e-mailom.

01.04.2021