

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE KLIENTOV

vzťahujúce sa na poskytovanie služieb laboratórnej diagnostiky spoločnosťou Nemocnica AGEL Zvolen a. s.

Článok 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.
2. Účelom týchto VOP je upraviť základné práva a povinnosti zmluvných strán vznikajúce v súvislosti s poskytovaním laboratórnej diagnostiky za dohodnutú odplatu.
3. Podľa týchto VOP sa Klientovi poskytuje výlučne Služba, ktorej úhrada vzhľadom na zdravotný stav či iné podmienky týkajúce sa Pacienta v čase zadania Objednávky nie je hrazená v prostriedkov verejného zdravotného poistenia.
4. Klient berie na vedomie, že poskytovanie Služby prebieha v nasledujúcich fázach: i.) registrácia Užívateľského účtu, ii.) objednanie a zaplatenie Služby, iii.) Odber iv.) vykonanie vyšetrenia a v.) informovanie o Výsledku Testu.
5. Ak osobitné zmluvné dojednanie medzi Klientom a Poskytovateľom obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené sa použijú v primeranej miere tieto VOP.
6. Registráciou a/alebo objednaním Služby Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. Ak nie je v týchto VOP ustanovené inak, vzťahujú sa tieto zmluvné podmienky na zmluvný vzťah Poskytovateľa a Klienta v plnom rozsahu.

Článok II

ZÁKLADNÉ POJMY

1. **Cena služby** je peňažná suma za poskytnutie Služby, ktorú Klient uhradza za jej vykonanie a ktorá je uvedená v cenníku zdravotných výkonov a služieb poskytovaných Poskytovateľom umiestnenom na Portáli.
2. **Cenník** je platný zoznam aktuálne ponúkaných Testov Poskytovateľom, dostupný v tlačenej podobe v mieste prevádzky Poskytovateľa, alebo elektronicky na Portáli Poskytovateľa.
3. **Čas dodania** je orientačný časový úsek na poskytnutie Služby, ktorý plynie od Odberu po oznámenie Výsledku Testu Klientovi, resp. po umožnenie Klientovi oboznámiť sa s Výsledkom Testu.
4. **Informovaný súhlas** je preukázateľný súhlas Klienta s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom, ktorému predchádzalo poučenie podľa Zákona č. 576/2004 Z. z. Informovaný súhlas je aj taký preukázateľný súhlas s poskytnutím zdravotnej starostlivosti, ktorému predchádzalo odmietnutie poučenia. Informovaný súhlas musí byť podpísaný Klientom. Na výslovnú žiadosť Klienta,

vyjadrenú vyznačením na Informovanom súhlase, môže Poskytovateľ sprístupniť Klientovi jeho Výsledky elektronicky, v takom prípade je Klient povinný preukázať Poskytovateľovi svoju totožnosť.

5. **Klient** je plnoletá fyzická osoba, ktorá je plne spôsobilá na právne úkony a vedome alebo nevedome navštívi portál, má záujem o služby a/alebo informácie, nachádzajúce sa na Portáli a/alebo ktorá objednáva Službu pre seba alebo pre Tretiu osobu, voči ktorej vystupuje v postavení zákonného zástupcu. Klient dobrovoľnou registráciou bez výhrad akceptuje VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať bez akýchkoľvek výhrad, čo potvrdí odsúhlasením týchto VOP pri registrácii.
6. **Objednávka** je elektronická objednávka Služby prostredníctvom Portálu, uskutočnená Klientom podľa týchto VOP a predstavujúca záväzný návrh na uzatvorenie Zmluvy prostredníctvom vyplneného a odoslaného elektronického formulára.
7. **Portál** je on-line objednávkový systém umiestnený na webovom rozhraní Poskytovateľa: rezervacie.agel.sk , v časti zariadenie zdravotnej starostlivosti „AGELLAB“.
8. **Klientsky účet** je účet vytvorený Užívateľom na Portáli, vymedzený prihlasovacím e-mailom Užívateľa a heslom Užívateľa. Klientsky účet slúži výlučne na zabezpečenie poskytnutia Služby a zadaním Objednávky nadobúda Užívateľ postavenie Klienta.
9. **Laboratórium** je každá prevádzka Poskytovateľa v zmysle platného povolenia vydaného príslušným orgánom.
10. **Lekár** je každý poskytovateľ zdravotnej starostlivosti okrem Poskytovateľa, ktorý Klientovi odobral Vzorku a vyplnil Žiadanku.
11. **Odber** znamená odber Vzorky v Odberovom mieste na účely poskytnutia Služby.
12. **Odberové miesto** je zdravotnícke zariadenie Poskytovateľa alebo Partnerského poskytovateľa, v ktorom sa uskutočňuje Odber. Zoznam odberných miest je uvedený na Portáli.
13. **Ošetrojúci zdravotnícky pracovník** je zdravotnícky pracovník určený u Poskytovateľa alebo Partnerského poskytovateľa na vykonanie Odberu.
14. **Pacient** je osoba, ktorej sa týka poskytnutie Služby. Pacientom je Klient alebo Tretia osoba.
15. **Partnerský poskytovateľ** je poskytovateľ zdravotnej starostlivosti, ktorý na základe zmluvného vzťahu s Poskytovateľom v Odberovom mieste zabezpečuje vykonanie Odberu na účely poskytnutia Služby.
16. **Platobná brána** je elektronická platobná brána Go Pay, ktorá slúži na zaplatenie Ceny služby a ktorá je Klientovi dostupná prostredníctvom odkazu pri zadávaní Objednávky v Klientskom účte.
17. **Poskytovateľ** je spoločnosť Nemocnica Zvolen a. s., tak ako je definovaná v čl. I ods. 1 týchto VOP.
18. **Realizácia úhrady** predstavuje časový okamih realizácie platby Ceny služby cez Platobnú bránu. Realizácia úhrady je rozhodným okamihom uzatvorenia Zmluvy.
19. **Služba** je laboratórna diagnostika vykonávaná Poskytovateľom za dohodnutú odplatu, ako aj s tým spojené práva a povinnosti Zmluvných strán, tak ako je vymedzená v týchto VOP.
20. **Tretia osoba** je neplnoletá fyzická osoba alebo fyzická osoba, ktorej spôsobilosť na právne úkony je obmedzená alebo vylúčená, ktorej sa má ako Pacientovi poskytnúť Služba, a ktorej zákonným zástupcom je Klient.

21. **VOP** sú tieto Všeobecné obchodné podmienky vzťahujúce sa na poskytovanie Služby vykonávanej Poskytovateľom.
22. **Výsledok Testu** je informácia o výsledku laboratórnej diagnostiky pri poskytovaní Služby, ktorú Poskytovateľ sprístupňuje Klientovi za podmienok podľa týchto VOP.
23. **Vzorka predstavuje** vzorku biologického materiálu, ktorá je odobratá Klientovi v Odberovom mieste, a ktorá je určená na laboratórnu diagnostiku za účelom poskytnutia Služby.
24. **Test** je Poskytovateľom ponúkané a vykonávané laboratórne vyšetrenie, ako aj ďalšie súvisiace služby, ktoré si môže Klient, resp. ďalšie osoby zakúpiť spôsobom uvedeným v týchto VOP.
25. **Zmluva** je dohoda medzi Klientom a Poskytovateľom o poskytnutí Služby uskutočnená prostredníctvom Portálu.
26. **Zmluvné strany** sú na účely Zmluvy Klient a Poskytovateľ, v jednotnom čísle každý z nich ako „Zmluvná strana“.
27. **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;
28. **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;
29. **Žiadanka** je objednávka Klienta o Test vyplnená Klientom, Poskytovateľom alebo Lekárom podľa typu daného Testu, dostupná v papierovej alebo elektronickej forme.

Článok III.

REGISTRÁCIA KLIENTSKEHO ÚČTU

1. Klient berie na vedomie, že podmienkou zadania Objednávky a poskytnutia Služby je registrácia Klientskeho účtu na Portáli.
2. Klientsky účet predstavuje časť Portálu, ktorá je vyhradená pre Klienta prostredníctvom prihlasovacích údajov. Klientsky účet slúži na zabezpečenie komunikácie medzi Klientom a Poskytovateľom, a to najmä na zadanie Objednávky, výber a zmenu termínu Odberu a na zrušenie Služby.
3. Pri registrácii Klientskeho účtu poskytne Klient o sebe aktuálne a pravdivé údaje v rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia, štát, mesto, ulica, poštové smerovacie číslo, telefónne číslo, e-mailová adresa, rodné číslo, heslo a overenie hesla, ktoré sú potrebné na registráciu Klienta podľa formulára umiestneného na Portáli. Údaje podľa prvej vety sa následne budú používať na poskytnutie Služby a na komunikáciu s Klientom. Údaje uvedené v registrácii Klientskeho účtu je Klient povinný v prípade ich zmeny sám bez zbytočného odkladu aktualizovať. Ak sa údaje uvádzané Klientom dodatočne ukážu ako nepravdivé alebo neúplné, prípadne ak vznikne akákoľvek pochybnosť o ich pravdivosti a úplnosti, rovnako to platí aj v prípade nekorektného využívania Portálu zo strany Klienta, má Poskytovateľ právo na okamžité zrušenie Klientskeho účtu a na vymazanie údajov Klienta bez akejkoľvek predchádzajúcej výzvy a náhrady. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu priamu či nepriamu škodu, ktorá môže Klientovi

vzniknúť v dôsledku používania Portálu, registrácie alebo zrušenia registrácie, ani z dôvodu nepravdivých alebo neúplných údajov uvedených Klientom.

4. Ak Klient nevyplní niektorý z povinných údajov pre registráciu Klientskeho účtu, bude tento údaj automaticky zvýraznený a bez jeho vyplnenia nebude možné ďalej v registrácii Klientskeho účtu pokračovať.
5. Klient je povinný pri registrácii Klientskeho účtu udeliť súhlas so spracovaním svojich osobných údajov Poskytovateľom a taktiež je povinný potvrdiť, že sa pred registráciou Klientskeho účtu a pred objednaním Služby oboznámil s podmienkami spracovania osobných údajov uvedenými v Informácii o podmienkach spracovania osobných údajov, s informáciami uvedenými v informovanom súhlase ako aj s týmito VOP.
6. V rámci registrácie Klientskeho účtu je Klient povinný prostredníctvom zaškrtnutia pol'a označiť, či sa osoba Klienta zhoduje s osobou Pacienta. V prípade ak Pacientom má byť Tretia osoba, je Klient pri registrácii Klientskeho účtu povinný uviesť údaje podľa ods. 3 tohto článku VOP aj za Tretiu osobu. Ak sú pri registrácii Klientskeho účtu uvedené aj údaje o Tretej osobe, Klientsky účet slúži na objednávanie Služby tak pre Klienta, ako aj pre Tretiu osobu.
7. Po vyplnení registračných údajov podľa ods. 3 týchto VOP a potvrdení registrácie je Klientovi na jeho prihlasovací email zaslaný potvrdzujúci registračný email, ktorý obsahuje hypertextový odkaz na aktiváciu Klientskeho účtu. Klient berie na vedomie, že aktivácia Klientskeho účtu je nevyhnutnou podmienkou zriadenia a využívania Klientskeho účtu a poskytnutia Služby.
8. Po registrácii a aktivácii Klientskeho účtu môže Klient vstupovať do Klientskeho účtu prostredníctvom svojho prihlasovacieho emailu a zvoleného hesla a využívať Službu Poskytovateľa.
9. Klient je povinný uchovávať svoj prihlasovací email a heslo ku Klientskemu účtu takým spôsobom, aby nemohlo dôjsť k jeho zneužitiu. V prípade prezradenia alebo poskytnutia prístupového hesla úmyselne alebo z nedbanlivosti tretím osobám, nenesie Poskytovateľ žiadnu zodpovednosť za zneužitie údajov ani Služby. Klient nesie plnú zodpovednosť za akékoľvek aktivity vykonané v Klientskom účte.
10. Využívanie Klientskeho účtu je dobrovoľné a Klient má právo svoj Klientsky účet kedykoľvek zrušiť. V prípade žiadosti Klienta o zrušenie Klientskeho účtu Poskytovateľ zabezpečí zrušenie účtu a vymazanie všetkých osobných údajov Klienta a Tretej osoby; tým nie sú dotknuté povinnosti Poskytovateľa pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti vyplývajúce z osobitných právnych predpisov.
11. Poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby bol Klientsky účet Klientovi k dispozícii a funkčný. Klient však berie na vedomie, že na dostupnosť využívania Klientskeho účtu môže mať vplyv napr. pravidelné vykonávanie údržby softwaru a hardwaru potrebného na prevádzku Portálu, prípadne aj iné činnosti Poskytovateľa smerujúce k zlepšeniu úrovne poskytovanej Služby. Klient berie na vedomie, že okolnosti podľa druhej vety predstavujú objektívne dôvody nedostupnosti alebo nefunkčnosti Klientskeho účtu a/alebo Portálu ako celku, a z tohto dôvodu Poskytovateľ nezodpovedá za akúkoľvek škodu alebo inú ujmu vzniknutú Klientovi alebo Tretej osobe.
12. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ nezodpovedá za škodu alebo inú ujmu vzniknutú v súvislosti s neoprávneným prístupom ku Klientskemu účtu v

dôsledku porušenia povinností Klienta podľa týchto VOP alebo podľa iného zmluvného dojednania medzi Poskytovateľom a Klientom.

13. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zrušiť Klientsky účet, a to najmä v prípade, ak Klient dlhšie ako jeden rok nevyužíva Klientsky účet alebo ak Klient poruší svoje povinnosti vyplývajúce z týchto VOP alebo z iného zmluvného dojednania medzi Klientom a Poskytovateľom týkajúce sa poskytovania Služby.
14. Klient má právo kedykoľvek a bez uvedenia dôvodu zrušiť svoj Klientsky účet. Klient zmaže svoj účet prostredníctvom funkcie na to určenej v časti „správa konta“ voľbou „zmazať účet“. V prípade ak táto možnosť nie je dostupná, Klient môže následne na základe žiadosti adresovanej Poskytovateľovi prostredníctvom Portálu, požiadať o zrušenie účtu.

Článok IV.

OBJEDNANIE SLUŽBY A ÚHRADA CENY SLUŽBY

1. Objednanie Služby sa realizuje prostredníctvom i.) zadania Objednávky a ii.) zaplataenia Ceny služby.
2. Klient vyhlasuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou Objednávky je povinnosť zaplatiť Cenu služby.
3. Zadanie Objednávky realizuje Klient v Klientskom účte tak, že v záložke „Rezervácia termínu“ rezervuje termín vykonania Odberu z ponuky aktuálne voľných termínov v jednotlivých Odberových miestach. Vybraný termín je pre Klienta predbežne rezervovaný po dobu 8 minút od vyznačenia rezervácie v Klientskom účte do zaplataenia Ceny služby prostredníctvom Platobnej brány. V prípade ak v čase podľa predchádzajúcej vety Klient nestihne vykonať úhradu cez Platobnú bránu, predbežná rezervácia sa ruší a Objednávka sa považuje za nepodanú.
4. Úhrada Ceny služby sa realizuje výlučne platobnou kartou prostredníctvom Platobnej brány.
5. Nevyhnutnou súčasťou Objednávky je vyznačenie osoby Pacienta, a to zaškrtnutím na to určeného poľa pri zadaní Objednávky.
6. Nevyhnutnou súčasťou Objednávky je vyhlásenie Klienta, že bol oboznámený a súhlasí s výškou storno poplatkov účtovaných Poskytovateľom pre prípad odstúpenia Klienta od Zmluvy podľa článku IX. týchto VOP, a to zaškrtnutím na to určeného poľa pri zadaní Objednávky.
7. Cena Služby je uvedená v mene euro.
8. Klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že Cena služby nie je hradená z prostriedkov verejného zdravotného poistenia a je v plnom rozsahu hradená Klientom. Klient na tento účel vyhlasuje, že Pacient v čase zadania Objednávky nespĺňa podmienky na to, aby mu bolo vykonané laboratórne vyšetrenie na základe verejného zdravotného poistenia. Ak sa v čase od objednania Služby do vykonania Odberu zmenia okolnosti zdravotného stavu Pacienta tak, že by vykonanie laboratórneho testovania podľa predchádzajúcej vety mohlo byť indikované a hradené z prostriedkov verejného zdravotného poistenia. Klient sa o tejto skutočnosti zaväzuje bezodkladne informovať Poskytovateľa v čase určenom podľa týchto VOP na bezplatnú zmenu termínu, prípadne ak sa o tejto skutočnosti dozvie neskôr tak bezodkladne. Ak Klient poruší svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety a neinformuje Poskytovateľa o svojom zmenenom zdravotnom stave v čase na bezplatnú zmenu termínu, napriek tomu že o

zmenených okolnostiach svojho zdravotného stavu vedel, zaplatená Cena Služby sa Klientovi nevracia.

9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť Cenu služby. Pre Klienta sa uplatňuje Cena služby v čase zadania Objednávky podľa týchto VOP.
10. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ nezodpovedá za bezpečnosť, kvalitu a funkčnosť služieb ponúkaných poskytovateľom platobných služieb prostredníctvom Platobnej brány.
11. Realizáciou úhrady cez Platobnú bránu Cena služby sa Objednávka považuje za riadne podanú a týmto okamihom dochádza k uzatvoreniu Zmluvy podľa týchto VOP.
12. Po Realizácii úhrady Ceny služby je Klientovi doručený na jeho prihlasovací email informatívny email, ktorý obsahuje informácie o objednanej Službe, a ktorý sumarizuje Objednávku. Ak informatívny email Klientovi nie je doručený najneskôr do šesťdesiat (60) minút od Realizácie úhrady, je Klient povinný informovať o tom bezodkladne Poskytovateľa za účelom potvrdenia platnosti termínu Odberu a Odberového miesta. Klient informuje Poskytovateľa zaslaním mailu na podnety@agellab.sk, alebo v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 15:00 telefonicky na +421 902 99 55 11.
13. Po pripísaní celej Ceny služby na účet Poskytovateľa bude Klientovi na jeho prihlasovací email zaslaný zo strany Poskytovateľa daňový doklad – potvrdenie o prijatí Ceny za Službu, a to výlučne v elektronickej podobe vo formáte PDF, s čím Klient súhlasí. Klient vyhlasuje, že bol oboznámený a súhlasí s tým, že v prípade akejkoľvek zmeny, opravy fakturačných údajov a opätovného vyžiadania vystavenia faktúry, bude klientovi zaúčtovaný manipulačný poplatok vo výške 6,- EUR.
14. Predpokladom poskytnutia Služby je dostavenie sa Klienta, resp. Tretej osoby v sprievode Klienta, do Odberového miesta. Určenie Odberového miesta je závislé výlučne od výberu Klienta pri zadaní Objednávky.
15. Termín Odberu je pre Klienta záväzný okamihom uzavretia Zmluvy. Ak sa Klient a/alebo Tretia osoba nedostaví na Odber v dohodnutom termíne a Odberovom mieste bez zmeny termínu Odberu podľa ods. 16 tohto článku VOP, platnosť rezervácie termínu zaniká bez možnosti náhrady za iný náhradný termín. V takom prípade sa má za to, že Klient sa rozhodol nevyužiť objednanú Službu.
16. Klient má možnosť zmeniť termín Odberu a Odberové miesto prostredníctvom Klientskeho účtu najneskôr dvadsaťštyri (24) hodín pred dohodnutým termínom Odberu.
17. Poskytovateľ vyvinie maximálne možné úsilie na dodržanie termínu Odberu podľa Objednávky, pričom Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nedodržanie termínu Odberu v prípade okolností vyššej moci a/alebo iných objektívnych okolností nezávislých od vôle Poskytovateľa. Ak sa Odber neuskutoční v dohodnutom termíne z objektívnych dôvodov na strane Poskytovateľa a Poskytovateľ bude mať o takomto dôvode vedomosť, bude Klient o tejto skutočnosti podľa možnosti Poskytovateľa vopred čo najskôr informovaný, a to prostredníctvom telefónneho čísla alebo prihlasovacej emailovej adresy zadanej Klientom pri registrácii Klientskeho účtu. V takom prípade Poskytovateľ dohodne s Klientom individuálne náhradný postup.

Článok V. ODBER

1. Klient a/alebo Tretia osoba sú povinní dostaviť sa na odber osobne v termíne Odberu podľa zadanej Objednávky.
2. Odberové miesto sa nachádza v označenej ambulancii alebo na označenom odberovom mieste Poskytovateľa alebo Partnerského poskytovateľa. Umiestnenie Odberového miesta v zdravotníckom zariadení Poskytovateľa alebo Partnerského poskytovateľa vyžaduje, aby sa Klient a Tretia osoba dostavili na toto miesto pešo.
3. Klient berie na vedomie, že pred vykonaním akéhokoľvek Odberu je povinný dodržiavať všetky pokyny Poskytovateľa, v opačnom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za Výsledok Testu. Pokyny Poskytovateľa sú dostupné aj elektronicky na www.agellab.sk.
4. Pri vstupe do Odberového miesta sú Klient a Tretia osoba povinní zabezpečiť ochranu svojej tváre rúškom, dodržiavať pokyny zdravotníckeho pracovníka ako aj iné pokyny, či opatrenia vydané príslušnými štátnymi orgánmi.
5. Pred odobratím vzorky zdravotnícky personál v Odberovom mieste vykoná kontrolu osobných údajov Klienta a/alebo Tretej osoby a zabezpečí potrebnú dokumentáciu k odberu vzorky a k jej vyšetreniu (a to najmä poučenie a informovaný súhlas Pacienta a pod.). Klient a Tretia osoba preukazujú svoju totožnosť dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas).
6. Klienta a/alebo Tretia osoba sú povinní pred vykonaním Odberu nič nezamlčať, najmä sú povinní informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o prenosných ochoreniach.
7. Poskytovateľ alebo Partnerský poskytovateľ prostredníctvom zdravotníckeho pracovníka odoberie Vzorku, a zabezpečí jej odoslanie spolu s potrebnou dokumentáciou do laboratória Poskytovateľa na vykonanie laboratórnej diagnostiky v súlade s týmito VOP.
8. Poskytovateľ alebo Partnerský poskytovateľ je oprávnený odmietnuť vykonanie Odberu v nasledujúcich prípadoch:
 - a. Klient 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. Klient alebo Tretia osoba neposkytne potrebnú súčinnosť požadovanú zdravotníckym pracovníkom súvisiacu s Odberom, vrátane ak odmietne podpísať dokumentáciu potrebnú na vykonanie Odberu,
 - d. Klient a/alebo Tretia osoba nedodržala a/alebo porušila pravidlá pre vykonanie Odberu alebo povinnosti vyplývajúce z týchto VOP,
 - e. Klient a/alebo Tretia osoba je zjavne pod vplyvom alkoholických nápojov, omamných látok, psychotropných látok alebo liekov, alebo je v stave, ktorý podľa uváženia zdravotníckeho pracovníka neumožňuje odobrať Klientovi a/alebo Tretej osobe Vzorku a/alebo vykonať iné činnosti nevyhnutné pre poskytnutie Služby,
 - f. nastanú iné objektívne skutočnosti nezávislé od vôle Poskytovateľa, ktoré bránia alebo znemožňujú vykonanie odberu Klientovi a/alebo Tretej osobe.

Článok VI.

INFORMÁCIA O VÝSLEDKU TESTU

1. Výsledok Testu bude Klientovi poskytnutý a sprístupnený prostredníctvom šifrovanej elektronickej správy zaslanej na prihlasovací email Klienta, a to v Čase dodania uvedenom na Portáli. Heslo pre otvorenie emailu bude Klientovi zaslané vo forme SMS správy na telefónne číslo zadané Klientom pri registrácii Klientskeho účtu.
2. Odoslaním šifrovaného emailu a odoslaním SMS správy s heslom sa Výsledok Testu považuje za poskytnutý a sprístupnený Klientovi, a to aj v prípade, ak sa Klient o tejto skutočnosti nedozvedel. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť a dostupnosť komunikačnej infraštruktúry Klienta.
3. Klient berie na vedomie, že v prípade porušenia pravidiel pre vykonanie Odberu uvedených v týchto VOP a/alebo v prípade porušenia pokynov daných zo strany Poskytovateľa alebo Partnerského poskytovateľa týkajúcich sa Odberu a/alebo v prípade neposkytnutia, zamlčania alebo uvedenia nepravdivých a neúplných informácií a údajov týkajúcich sa a/alebo súvisiacich so zdravotným stavom Klienta/Tretej osoby, môže byť Výsledok Testu nepresný, skreslený a nemusí mať výpovednú hodnotu.
4. Klient berie na vedomie, že Výsledok Testu má výlučne informatívny charakter a viaže sa k okamihu, kedy bol klientovi vykonaný odber vzorky, bez výpovednej hodnoty o celkovom zdravotnom stave Klienta/Tretej osoby, ktorý je potrebné posudzovať vždy v širších súvislostiach v nadväznosti na celkový klinický obraz a anamnézu Klienta/Tretej osoby a nemôže byť použitý ako náhrada za kompletnú odbornú lekársku starostlivosť. Klient vyhlasuje, že porozumel použitej diagnostickej metóde, a to najmä nemožnosti vylúčiť riziko nepresnosti alebo nesprávnosti Výsledku Testu v súlade s poučením poskytnutým pred Odberom. Klient berie na vedomie, že ak sa kedykoľvek po Odbere u neho objavia príznaky vírusového ochorenia s dopadom na verejné zdravie, je potrebné riadiť sa príslušnými pokynmi štátnych orgánov a svojho všeobecného lekára, vrátane vykonania opakovanej diagnostiky tohto vírusového ochorenia.
5. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ neposkytuje Klientovi/Tretej osobe žiadnu a akúkoľvek interpretáciu, popis, odborný výklad ani odbornú konzultáciu k Výsledku Testu.

Článok VII.

MLČANLIVOSŤ A OCHRANA ÚDAJOV

1. Služba je Poskytovateľom poskytovaná v súlade so zákonom č. 576/2004 Z.z.. Klient berie na vedomie a súhlasí, že Poskytovateľ pri plnení Zmluvy nakladá s Výsledkami Testu Pacienta ako so súčasťou zdravotnej dokumentácie v zmysle platných právnych predpisov v Slovenskej republike.
2. Klient berie na vedomie, že v súvislosti s poskytovaním Služby bude dochádzať zo strany Poskytovateľa k spracovaniu osobných údajov Klienta a/alebo Tretej osoby, ktoré majú povahu informácií o zdravotnom stave, a že poskytnutie povinných údajov pre registráciu Klientskeho účtu je nevyhnutné pre poskytnutie Služby, pričom spracúvanie všetkých týchto údajov vykonáva Poskytovateľ v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

3. Klient potvrdzuje, že Poskytovateľ mu ako dotknutej osobe, resp. ako zákonnému zástupcovi dotknutej osoby, prostredníctvom osobitného dokumentu poskytol všetky informácie o spracúvaní osobných údajov, tak ako vyplývajú z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o doplnení niektorých zákonov, a že sa s týmito informáciami pred registráciou Klientskeho účtu a pred zadaním Objednávky riadne oboznámil a tieto sú mu jasné a zrozumiteľné. Informáciami podľa predchádzajúcej vety sú najmä: totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa a v príslušných prípadoch zástupcu prevádzkovateľa, kontaktné údaje prípadnej zodpovednej osoby, účely spracúvania (na ktoré osobné údaje určené, právny základ spracúvania osobných údajov, oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo tretej strany (ak sa v konkrétnom prípade uplatnia), príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov (ak existujú), informácia o prípadnom prenose osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie (a ďalšie informácie s tým súvisiace), doba uchovávania osobných údajov (alebo kritéria na jej určenie), informácia o právach dotknutej osoby podľa GDPR, informácia o tom, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje a o možných následkoch neposkytnutia, informácia o prípadnom automatizovanom rozhodovaní vrátane profilovania, informácia o prípadnom spracúvaní osobných údajov na iný účel ako boli získané a pod.
4. Klient je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadne informácií a údajov potrebných na prístup do Klientskeho účtu. Klient zodpovedá za škodu, ktorá vznikne nedostatočnou ochranou a zabezpečením jeho prístupových údajov do Klientskeho účtu. V prípade podozrenia z prezradenia prístupových údajov je vo vlastnom záujme Klienta, čo najskôr si svoje prihlasovacie údaje zmeniť.
5. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služby postupovať tak, aby nedošlo k ohrozeniu, zničeniu, poškodeniu zdravotnej dokumentácie alebo neoprávnenému úniku osobných údajov Klienta a Tretej osoby.
6. Klient zbavuje mlčanlivosti zdravotníckeho pracovníka určeného Poskytovateľom alebo Partnerským poskytovateľom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Klientovi alebo Tretej osobe (ďalej ako „ošetrojúci zdravotnícky pracovník“) v rozsahu a voči:
 - a. Poskytovateľovi a Partnerskému poskytovateľovi v celom rozsahu údajov zo zdravotnej dokumentácie a iných údajov zdravotného stavu Klienta a Tretej osoby,
 - b. právnenému zástupcovi ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka / Poskytovateľa / Partnerského poskytovateľa v prípade uplatnenia právnych nárokov Klienta a/alebo Tretej osoby vyplývajúcich z poskytnutia Služby, a to v rozsahu nevyhnutnom pre efektívne vykonanie právnej služby,
 - c. voči súdu (vrátane rozhodcovského), sporovým stranám a ich právnym zástupcom a orgánu činnému v trestnom konaní v konaniach, v ktorých sa prejednáva nárok Klienta a/alebo Tretej osoby, alebo v ktorom sa rozhoduje o vine a treste ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Klientovi a/alebo Tretej osobe.
7. Všetky formy komunikácie medzi Poskytovateľom a Klientom sa spravujú podmienkami spracovania osobných údajov Poskytovateľa, ktoré boli Klientovi riadne oznámené.

Článok VIII. REKLAMÁCIE

1. Reklamácie sa spravujú Reklamačným poriadkom dostupnom na Portáli Poskytovateľa.

Článok IX ODSTÚPENIE

1. Ktorákoľvek Zmluva strana je oprávnená od Zmluvy odstúpiť písomným oznámením o odstúpení doručeným druhej Zmluvnej strane. Odstúpiť od Zmluvy je možné z dôvodov uvedených v týchto VOP alebo z dôvodov upravených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch. 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 z VOP alebo z príslušného zákona vyplývajúce právo odstúpiť od Zmluvy, odstúpenie sa nedotýka nárokov, ktoré vznikli do okamihu účinnosti odstúpenia.
2. Klient má právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu za predpokladu, že zo strany Poskytovateľa nebol vykonaný Odber v súlade s týmito VOP. V prípade, ak sa Klient a/alebo Tretia osoba dostavila k Odberu a Vzorka bola Klientovi a/alebo Tretej osobe odobraná v zmysle týchto VOP, nie je možné od Zmluvy odstúpiť.
3. Okrem predchádzajúceho odseku má Klient právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu tiež aj najneskôr 24 hodín pred termínom Odberu.
4. V prípade, že Klient využije právo odstúpiť od Zmluvy podľa ods. 3 tohto článku VOP, Zmluvné strany sa dohodli, že Klientovi bude zo strany Poskytovateľa účtovaný storno poplatok i) za Antigénové testy a Vyšetrenie protilátok COVID-19 po očkovaní vo výške 5 eur, a ii) v prípade všetkých ostatných vyšetrení vo výške 15 eur. Storno poplatok bude Poskytovateľom automaticky započítaný s Cenou služby zaplatenou Klientom.
5. V prípade, že Klient odstúpi od Zmluvy v lehote kratšej ako 24 hodín pred termínom Odberu, Zmluvné strany sa dohodli, že Klientovi bude zo strany Poskytovateľa účtovaný storno poplatok vo výške 100 % Ceny služby zaplatenej Klientom. Storno poplatok bude Poskytovateľom automaticky započítaný s Cenou služby zaplatenou Klientom.
6. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Klienta podľa ods. 2 alebo ods. 3 tohto článku VOP vráti Poskytovateľ Klientovi zaplatenú Cenu služby (prípadne zníženú o príslušný storno poplatok) na bankový účet, ktorým bola uhradená Cena služby v Platobnej bráne, a to do pätnástich (15) dní odo dňa doručenia odstúpenia od Zmluvy Poskytovateľovi.
7. Odstúpenie od Zmluvy môže Klient doručiť Poskytovateľovi prostredníctvom emailu podnety@agellab.sk.
8. Ak vrátenie Ceny služby Klientovi podľa ods. 64 tohto článku VOP nebude úspešné a splnené z dôvodov, za ktoré nezodpovedá Poskytovateľ (ako napr. platba je vrátená Poskytovateľovi z dôvodu zrušenia bankového účtu Klienta, neplatnosti bankovej karty Klienta, neprijatie platby jej prijímateľom a pod.), Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný vrátiť Klientovi uhradenú Cenu služby iba na základe osobitného písomného vyžiadania Klienta doručeného Poskytovateľovi. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť uhradenú Cenu

služby podľa ods. 6 tohto článku VOP sa pritom považuje za splnenú vykonaním jediného pokusu Poskytovateľa o vrátenie Ceny služby podľa ods. 6 tohto článku VOP na bankový účet Klienta.

9. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak Klient a/alebo Tretia osoba poruší akúkoľvek povinnosť vyplývajúcu z týchto VOP, a to e-mailom na prihlasovací e-mail Klienta, pričom právo Poskytovateľa na zaplatenie Ceny služby v rozsahu zodpovedajúcom poskytnutej Službe ku dňu odstúpenia od Zmluvy zostáva zachované.

Článok X

SPOLOČNÉ USTANOVENIA

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vynaložiť pri poskytovaní Služby maximálne úsilie smerujúce k tomu, aby Výsledok Testu a klinické údaje obsiahnuté vo Výsledku Testu boli čo najpresnejšie, najúplnejšie a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Poskytovateľ však nezodpovedá za prípadnú nepresnosť alebo neúplnosť Výsledku Testu, 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 týchto 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 Klientovi najneskôr do 5 pracovných dní od ich vzniku.
3. S výnimkou prípadov uvedených v ods. 1 a v ods. 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. Klient sa zaväzuje, že využívanie Služby bude realizované výlučne v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmito VOP. Klient nie je oprávnený využívať Službu k akýmkoľvek iným účelom alebo akýmkoľvek iným spôsobom ako stanovujú tieto VOP.
5. Klient sa zaväzuje, že nebude pri využívaní Služby:
 - a. neoprávnene zasahovať do práv tretích osôb a práv Poskytovateľa;
 - b. nebude neoprávnene zasahovať do Portálu, nebude sa pokúšať získať prístup na Portál a do Klientскеho účtu iným spôsobom, než k tomu určeným prihlásením cez prihlasovacie údaje podľa týchto VOP; najmä nebude akýmkoľvek spôsobom rozmnožovať, kopírovať, šíriť, reprodukovat', meniť alebo inak neoprávnene zasahovať do Portálu, súvisiacich zdrojových kódov a dokumentácie, pokiaľ k tomu nie je výslovne oprávnený;
 - c. nebude využívať Portál a Službu spôsobom, ktorý by ju mohol poškodiť (vrátane zásahu do hardwaru);
 - d. nebude tajiť, skrývať a falšovať svoju totožnosť.

6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory/nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou. Prípadné spory medzi Poskytovateľom a Klientom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmieru. Ak sa Klient a Poskytovateľ nedohodnú inak, prípadné spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory/nedorozumenia nebudú za žiadnych okolností medializovať.
8. Pred tým, ako by ktorákoľvek Zmluvná strana učinila akýkoľvek úkon voči tretej osobe, ktorý by sa týkal vzniknutého problému (napríklad voči Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, orgánom činným v trestnom konaní, súdu) zaväzuje sa najprv vyzvať druhú Zmluvnú stranu v písomnej forme na riešenie problému a poskytnúť jej 15 dňovú lehotu na formulovanie stanoviska (od doručenia výzvy).
9. V každom štádiu riešenia sporu sa Zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno/povesť druhej strany.

Článok XI

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom sa riadia Zmluvou, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.
2. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom sa spravujú právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 577/2004 Z.z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, zákonom č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
3. Poskytovateľ zverejňuje VOP na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na Portáli. Ak je znenie týchto VOP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzným je znenie v slovenskom jazyku. VOP platia aj po skončení právneho vzťahu Poskytovateľa a Klienta, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov. Klient je oprávnený kedykoľvek počas trvania právneho vzťahu s Poskytovateľom požiadať o poskytnutie vyhotovenia týchto VOP v elektronickej forme.
4. Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia všetky predchádzajúce obchodné podmienky týkajúce sa poskytovania Služby podľa týchto VOP.
5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť zverejnením na Portáli.
6. Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku a počas trvania zmluvného vzťahu sa v tomto jazyku uskutočňuje aj akákoľvek ich vzájomná komunikácia.
7. Ak sa dôvod neplatnosti týchto VOP vzťahuje len na niektorú ich časť, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.

Vo Zvolene dňa 01.07.2021