

## REKLAMAČNÝ PORIADOK SAMOPLATCOVSKÝCH VYŠETRENÍ

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť **TRISOMYtest, s. r. o.**, so sídlom Novozámocká 67, 949 05 Nitra, IČO: 46 817 794, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č.: 56451/N (ďalej len „**Poskytovateľ**“), je v spolupráci so spoločnosťou **Medirex, a.s.**, so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, IČO: 35 766 450, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 4185/B, a na základe platného povolenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi oprávnená poskytovať zdravotnú starostlivosť (realizovať laboratórne vyšetrenia) v príslušných odboroch podľa platného povolenia vydaného Nitrianskym samosprávnym krajom podľa zákona 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.
2. Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením samoplatcovských vyšetrení a ďalších služieb realizovaných Poskytovateľom pre klientov na základe zmluvy a/alebo riadne vyplnenej žiadanky a doručenej vzorky biologického materiálu, 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 tento *Reklamačný poriadok samoplatcovských vyšetrení* (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
3. Poskytovanie samoplatcovských vyšetrení Poskytovateľom je realizované v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom 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 a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov ako aj v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

### II. REKLAMAČNÝ PORIADOK – VYTKNUTIE VADY

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že akékoľvek ním ponúkané samoplatcovské vyšetrenia, ako aj ďalšie služby súvisiace s poskytovaním samoplatcovských vyšetrení vrátane darčkových poukazov a platobných poukazov (ďalej spolu len „**Služby**“), budú spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s jej charakterom.
2. Klient je oprávnený uplatniť vytknutie vady:
  - a) na kvalitu poskytovanej Služby; alebo
  - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena nebola určená v súlade s cenníkom Poskytovateľa zverejneným v elektronickej podobe na internetovom sídle Poskytovateľa a/alebo umiestneným v prevádzke Poskytovateľa v tlačenej podobe.
3. Kvalitou poskytovanej Služby sa rozumie predovšetkým samotné vykonanie samoplatcovského vyšetrenia a riadne a správne doručenie jeho výsledku.
4. Vytknúť vadu nemožno Službe, 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 realizáciou samoplatcovského vyšetrenia a Poskytovateľ vie toto porušenie preukázať, alebo (iv) ak Poskytovateľ nemohol objektívne vykonať Službu z dôvodu pôsobenia *vis maior*.

5. Vytknutie vady musí klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy za Službu, najneskôr však do 2 (slovom: dvoch) mesiacov od jej zistenia, inak právo na vytknutie vady zaniká.
6. Vytknutie vady môže byť uplatnené:
  - a) písomne na korešpondenčnej adrese Poskytovateľa;
  - b) e-mailom na e-mailovej adrese [info@trisomytest.sk](mailto:info@trisomytest.sk); alebo
  - c) osobne na recepcii zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa.
7. Po uplatnení vytknutia vady klientom vydá Poskytovateľ potvrdenie o prijatí vytknutia vady.
8. Poskytovateľ prešetrí uplatnené vytknutie vady bez zbytočného odkladu po jeho uplatnení a rozhodne o spôsobe jeho vybavenia. O postupe a prijatí vytknutia vady v zmysle predošlej vety informuje Poskytovateľ klienta e-mailom. Po určení spôsobu vybavenia vytknutia vady sa vytknutie vady vybaví v lehote určenej Poskytovateľom, a to najmä vzhľadom na dôvod a závažnosť vytknutej vady. Vybavenie vytknutia vady trvá najviac 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa jeho uplatnenia.
9. Spôsoby vybavenia vytknutia vady:
  - 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 samoplatcovského vyšetrenia z dôvodov na strane Poskytovateľa (predovšetkým strata, zneškodnenie vzorky alebo nesprávne vykonanie samoplatcovského vyšetrenia s nesprávnym či neindikativným výsledkom), má Klient nárok na:
    - i. bezplatné opakovanie totožného samoplatcovského vyšetrenia; alebo
    - ii. vrátenie už zaplatenej úhrady za Službu v plnej výške;
  - c) ak Službu nemožno vykonať z dôvodu na strane klienta alebo z dôvodu pôsobenia *vis maior*, klient nemá nárok na nápravu.
10. V prípade opodstatnených vytknutí vady Služieb uhradených darčekom poukazom alebo platobným poukazom, pri ktorých bude vytknutie vady vyriešené vrátením uhradených finančných prostriedkov, bude táto suma vrátená prostredníctvom nového darčkového poukazu alebo platobného poukazu v hodnote vytknutej Služby.
11. O vybavení vytknutia vady informuje Poskytovateľ klienta e-mailom.

V Bratislave dňa 20.11.2024