

REKLAMAČNÝ PORIADOK SAMOPLATCOVSKÝCH VYŠETRENÍ

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosti Medirex a Medicyt, členovia skupiny **MEDIREX GROUP**, sú na základe platných povolení a v súlade s príslušnými právnymi predpismi oprávnení poskytovať zdravotnú starostlivosť (laboratórne vyšetrenia) v príslušných odboroch.
2. Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením Samoplatcovských Vyšetrení realizovaných Poskytovateľom pre Klienta na základe Zmluvy a/alebo riadne vyplnenej Žiadanky a doručenej 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 samoplatcov, ktorí si zakúpili Samoplatcovské vyšetrenia, Všeobecné obchodné podmienky Samoplatcovských vyšetrení (ďalej len „**VOP Samoplatcovia**“) a zároveň aj tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
3. Poskytovanie Samoplatcovských Vyšetrení 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. REKLAMAČNÝ PORIADOK - PRE SAMOPLATCOVSKÉ VYŠETRENIA

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že akékoľvek ním ponúkané Samoplatcovské vyšetrenia, ako aj ďalšie služby súvisiace s poskytovaním Samoplatcovských vyšetrení, 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 Cenníkom.
3. Kvalitou poskytovanej Služby sa rozumie predovšetkým samotné vykonanie Samoplatcovského vyšetrenia 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 Vyšetrením a Poskytovateľ vie toto porušenie preukázať, alebo (iv) ak Poskytovateľ nemohol objektívne vykonať Službu z dôvodu pôsobenia 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 info@medirex.sk,

- c) telefonicky prostredníctvom klientskeho centra Poskytovateľa,
 - d) osobne na recepcii Laboratória alebo Odberového centra Poskytovateľa.
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 reklamácia 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 Samoplatcovského vyšetrenia z dôvodov na strane Poskytovateľa (predovšetkým strata, zneškodnenie Vzorky alebo nesprávne vykonanie Samoplatcovského vyšetrenia so zlým Výsledkom) má Klient nárok na:
 - (i) bezplatné opakovanie totožného Samoplatcovského vyšetrenia,
 - (ii) vrátenie už zaplatenej úhrady za Samoplatcovské vyšetrenie 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 reklamácií produktov / vyšetrení uhradených Darčekomým poukazom, pri ktorých bude reklamácia vyriešená vrátením uhradených finančných prostriedkov, bude táto suma vrátená prostredníctvom nového Darčekomého poukazu v hodnote reklamovaného Balíčka / Samoplatcovského vyšetrenia.
 11. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta e-mailom.

V Bratislave dňa 01.10.2020