

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA LABORATÓRNYCH 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 nižšie uvedených odboroch.
2. Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením Vyšetrení realizovaných Poskytovateľom pre Objednávateľa a/alebo Klienta na základe Zmluvy a/alebo riadne vyplnenej Žiadanky a doručenej Vzorky, ako aj za účelom vzájomnej podpory Poskytovateľa na jednej strane a Objednávateľa na strane druhej ako poskytovateľov zdravotnej starostlivosti v súlade s najnovšími poznatkami v oblasti medicíny a v duchu kódexu etických a morálnych hodnôt, vydáva Poskytovateľ podľa § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka tieto **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY** (ďalej len „**VOP**“).

### **II. ZÁKLADNÉ DEFINÍCIE A POJMY**

1. Pojmy písané veľkými začiatočnými písmenami, používané v týchto VOP, Zmluve alebo dokumentácii, ktorá súvisí so Zmluvou a/alebo VOP, majú nasledovný význam, ak v Zmluve nie je uvedené inak:
  - a) „**AIS**“ – ambulantný informačný systém Objednávateľa;
  - b) „**Aplikácia**“ – softvérové rozhranie spoločnosti Medirex vo forme aplikácie s názvom **Môj Labák** dostupné od 01.01.2019 pre Pacientov/Klientov s uzatvorenou Licenčnou zmluvou, ktoré im umožňuje prístup k výsledkom Vyšetrení ako aj základným údajom Poskytovateľa s možnosťou vlastnej administrácie nastavení Pacientmi/Klientmi;
  - c) „**Balíčky**“ – balíčky Poskytovateľom ponúkaných a vykonávaných Samoplatcovských vyšetrení a/alebo aj ďalších služieb súvisiacich s vykonávaním Samoplatcovských Vyšetrení, ktoré si môžu Klienti, resp. aj iné osoby zakúpiť spôsobom uvedeným v týchto VOP, a ktorých zoznam a podrobnejšia špecifikácia je uverejnená na Internetovom sídle;
  - d) „**Cenník**“ - platný cenník Poskytovateľa, ktorý je zverejnený v elektronickej podobe na Internetovom sídle a/alebo umiestnený v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa v tlačenej podobe;
  - e) „**Dôverné informácie**“ – sú akékoľvek informácie, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré Poskytovateľ (i) označí ako dôverné, alebo (ii) s ktorými sa má nakladať, vzhľadom na okolnosti známe Objednávateľovi pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými. Dôverné informácie sú akékoľvek informácie, vrátane, no nie len, technických, obchodných a komerčných informácií o Poskytovateľovi, informácií o členoch štatutárneho orgánu alebo dozornej rady Poskytovateľa, informácií o zamestnancoch a zákazníkoch Poskytovateľa, informácií o obchodnej činnosti a obchodných vzťahoch Poskytovateľa, informácií o know-how Poskytovateľa, špecifikáciách, plánoch, náčrtoch, modeloch, vzorkách, dátach, počítačových programoch, softvéroch, alebo dokumentácii v akejkoľvek podobe, či už zachytených hmotne alebo poskytnutých ústne, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je Poskytovateľ, pokiaľ je táto osoba zaviazaná dodržiavať ich dôvernosť;
  - f) „**Elektronické nástroje**“ – Aplikácia a Pacientska zóna spoločne;
  - g) „**eZdravie**“ – elektronické centrálné úložisko záznamov Pacienta, Klienta a zdravotníckeho pracovníka;

- h) „**FTP prepoj**“ – elektronický prepoj LIS a AIS a/alebo NIS pre účely zaslania elektronickej Žiadanky pre Vyšetrenie a/alebo pre elektronické doručenie výsledku Vyšetrení;
- i) „**Internetové sídlo**“ – internetové stránky [www.laboratornadiagnostika.sk](http://www.laboratornadiagnostika.sk) a/alebo [www.medicyt.sk](http://www.medicyt.sk) vo vzťahu k spoločnosti Medicyt a/alebo [www.medirex.sk](http://www.medirex.sk) vo vzťahu k spoločnosti Medirex;
- j) „**Klient**“ – Pacient, ktorý je na základe vyplnenia Žiadanky Objednávateľom alebo Klientom a doručenia Vzorky Objednávateľom alebo Klientom Poskytovateľovi, resp. odobratia Vzorky priamo u Poskytovateľa, v záväzkovom vzťahu s Poskytovateľom, pričom je samoplatiteľom objednaných Vyšetrení;
- k) „**Klientska zóna**“ – elektronický nástroj dostupný na Internetovom sídle [www.laboratornadiagnostika.sk](http://www.laboratornadiagnostika.sk) určený pre Objednávateľa, ktorý mu umožňuje prístup k osobnej, Objednávateľovi vyhradenej chránenej zóne, s možnosťou vlastnej administrácie nastavení pre Objednávateľa, vrátane prístupu k výsledkom Vyšetrení Pacientov daného Objednávateľa, prístup k dokumentácii, účasti Objednávateľa na vedeckých alebo výskumných projektoch (štúdiách), ako aj k ďalším informáciám tvoriacim aktuálny obsah Klientskej zóny;
- l) „**Krabičky**“ – krabičky poskytované Poskytovateľom k niektorým Balíčkom, v ktorých je umiestnená Odberová súprava, Žiadanka a ďalší pomocný materiál na vykonanie Samoplatcovských vyšetrení ponúkaných Poskytovateľom v niektorých Balíčkoch;
- m) „**Laboratórium**“ – centrálné laboratórium Poskytovateľa na adresách: i) Galvaniho 17/C, 820 16 Bratislava, ii) Magnezitárska 2/C, 040 13 Košice, iii) Novozámocká 67, 949 05 Nitra;
- n) „**Licenčná zmluva**“ – zmluva o používaní Aplikácie a Pacientskej zóny uzatváraná medzi Pacientom/Klientom a spoločnosťou Medirex, ktorá ošetruje práva a povinnosti pri používaní Elektronických nástrojov Pacientom/Klientom;
- o) „**LIS**“ – laboratórny informačný systém Poskytovateľa;
- p) „**Medicyt**“ – spoločnosť **Medicyt, s.r.o.**, IČO: 36 544 230, so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 44112/B, [www.medicyt.sk](http://www.medicyt.sk), držiteľ platného povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zariadení spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek v odbore patológia;
- q) „**Medirex**“ – spoločnosť **Medirex, a.s.**, IČO: 35 766 450, so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 4185/B, [www.medirex.sk](http://www.medirex.sk), držiteľ platného povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zariadení spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek v odboroch klinická biochémia, hematológia a transfuziológia, klinická imunológia a alergológia, klinická mikrobiológia a lekárska genetika;
- r) „**MKCH-10**“ – Medzinárodná klasifikácia chorôb schválená Svetovou zdravotníckou organizáciou;
- s) „**NIS**“ – nemocničný informačný systém Objednávateľa;
- t) „**Obchodný zákonník**“ – zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;
- u) „**Objednávateľ**“ – fyzická alebo právnická osoba, ktorá je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, a ktorá je v záväzkovom vzťahu s Poskytovateľom na základe Zmluvy a/alebo vyplnenej Žiadanky o vykonanie Vyšetrení a doručenej Vzorky určenej na Vyšetrenie; v prípade Samoplatcovských vyšetrení sa Objednávateľom v niektorých prípadoch rozumie aj poskytovateľ zdravotnej starostlivosti, ktorý iba odoberie Vzorku Klientovi, resp. aj vyplní Žiadanku za Klienta;
- v) „**Odberové centrum**“ – miesto vymedzené adresou, mestom, číslom budovy, prípadne poschodím a číslom miestnosti, na ktorom Poskytovateľ prostredníctvom zdravotníckeho pracovníka odoberie

Klientovi Vzorku v súlade s týmito VOP, vyplní Žiadanku a prípadne podpíše Zmluvu;

- w) „**Odberová súprava**“ – nástroj určený na odber Vzorky Objednávateľom alebo Klientom, ktorý je poskytovaný v rámci Balíčka v Krabičke ako súčasť nevyhnutná na vykonanie Samoplatcovského vyšetrenia;
- x) „**Pacient**“ - fyzická osoba, ktorej Vzorku Poskytovateľ podrobil alebo má podrobiť Vyšetreniu;
- y) „**Pacientska zóna**“ – elektronický nástroj dostupný od 01.01.2019 pre Pacientov/Klientov s uzatvorenou Licenčnou zmluvou na stránke [www.laboratornadiagnostika.sk](http://www.laboratornadiagnostika.sk), ktorý mu umožňuje prístup k osobnej, Pacientovi/Klientovi vyhradenej chránenej zóne, s možnosťou vlastnej administrácie nastavení pre Pacienta/Klienta, vrátane prístupu k výsledkom jeho Vyšetrení, ako aj ďalším informáciám tvoriacim aktuálny obsah Pacientskej zóny;
- z) „**Platobná brána**“ – prostriedok Poskytovateľa slúžiaci na úhradu niektorých Samoplatcovských vyšetrení, resp. Balíčkov dostupný na [www.medirexplatby.sk](http://www.medirexplatby.sk);
- aa) „**Poskytovateľ**“ – spoločnosť Medirex a/alebo spoločnosť Medicyt, v konkrétnom prípade podľa toho, s ktorou z nich má Objednávateľ alebo Klient záväzkový vzťah v súlade s týmito VOP, a ktorú požiadal o vykonanie Vyšetrenia;
- bb) „**Pracovisko s 24-hodinovou prevádzkou**“ – prevádzka (laboratórium) spoločnosti Medirex, na ktorej sú vykonávané Vyšetrenia nepretržite 24 hodín denne, a ktorá je ako pracovisko s 24-hodinovou prevádzkou uvedené na Internetovom sídle;
- cc) „**Predpisy na ochranu údajov**“ – aktuálne platné všeobecne záväzné právne predpisy na úseku ochrany osobných údajov platné a účinné v rozhodnom okamihu, najmä Nariadenie EP a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- dd) „**Príručka**“ – laboratórna príručka zverejnená na stránke [www.laboratornadiagnostika.sk](http://www.laboratornadiagnostika.sk) s informáciami o predanalytických postupoch (zásadách odberu a uchovávaní Vzoriek do ich prevzatia Poskytovateľom), o spôsobe označovania Vzoriek, o druhu poskytovaných Vyšetrení, frekvencii vyšetřovania (denne, týždenne, mesačne) a referenčných hodnotách Vyšetrení;
- ee) „**Samoplatcovské vyšetrenie**“ – Vyšetrenie vykonávané Poskytovateľom, ktoré nie je hrazené zo zdravotného poistenia, ale má byť hrazené priamo Klientom;
- ff) „**VOP**“ – tieto všeobecné obchodné podmienky poskytovania Vyšetrení;
- gg) „**Výsledok**“ – výsledok Vyšetrenia;
- hh) „**Vyšetrenie**“ – Poskytovateľom vykonávané laboratórne vyšetrenie v odboroch klinická biochémia, hematológia a transfuziológia, klinická imunológia a alergiológia, lekárska genetika a patológia, klinická mikrobiológia, uvedené na Internetovom sídle, ktoré je Poskytovateľ oprávnený poskytovať v zmysle platného povolenia;
- ii) „**Vyšetrenia CITO**“ – Vyšetrenia realizované spoločnosťou Medirex v odboroch klinická biochémia a hematológia na Pracoviskách s 24-hodinovou prevádzkou, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom sídle, a ktorých Výsledok oznamuje spoločnosť Medirex Objednávateľovi v skrátenej lehote v súlade s týmito VOP (režim CITO);
- jj) „**Vzorka**“ – Vzorka Pacienta alebo Klienta určená a spôsobilá na Vyšetrenie, ktorá bola prevzatá Poskytovateľom u Objednávateľa alebo doručená k Poskytovateľovi Pacientom alebo Klientom;
- kk) „**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;

ll) „**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;

mm) „**Zberné miesto**“ – miesto vzájomne dohodnuté medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, dostatočne určené adresou, mestom, číslom budovy, prípadne poschodím a číslom miestnosti, na ktorom Poskytovateľ prevezme od Objednávateľa v súlade s týmito VOP vyplnenú Žiadanku a Vzorku;

nn) „**Zmluva**“ – Zmluva o spolupráci o zabezpečení laboratórnej diagnostiky vrátane jej príloh, uzatvorená medzi Poskytovateľom a Objednávateľom podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka;

oo) „**Zmluvná strana**“ alebo „**Zmluvné strany**“ – spoločné označenie Poskytovateľa a Objednávateľa v zmysle Zmluvy, alebo Poskytovateľa a Objednávateľa/Klienta v zmysle Žiadanky;

pp) „**Žiadanka**“ – papierová, príp. elektronická objednávka Vyšetrení bližšie definovaná v čl. IV. ods. 5 týchto VOP.

### III. POSKYTOVANIE VYŠETRENÍ

1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe Objednávateľom správne a úplne písomne alebo elektronicky vyplnenej Žiadanky a doručenej Vzorky vykonať pre Objednávateľa požadované Vyšetrenie. Žiadanka spolu so Vzorkou doručené Poskytovateľovi od Objednávateľa sa považujú za záväzné objednanie požadovaného Vyšetrenia. V prípade Samoplatcovských vyšetrení Poskytovateľ poskytuje Vyšetrenia na základe podmienok uvedených v čl. VI týchto VOP.
2. Poskytovateľ zabezpečí dopravu Vzorky od Objednávateľa na Vyšetrenie na vlastné náklady, a to zo Zberných miest a v časoch uvedených v Zmluve alebo inak vzájomne dohodnutých Objednávateľom a Poskytovateľom.
3. Poskytovateľ je oprávnený **odmietnuť prijatie Vzorky** z nasledujúcich dôvodov:
  - a) na Žiadanke a/alebo na odberovej nádobke so Vzorkou nie sú uvedené údaje potrebné pre identifikáciu Vzorky podľa čl. IV ods. 5 týchto VOP a/alebo Príručky a/alebo sú tieto údaje nečitateľné,
  - b) Objednávateľ/Klient nedoručil spolu so Vzorkou aj Žiadanku,
  - c) údaje uvedené na odberovej nádobke so Vzorkou a na Žiadanke sa nezhodujú,
  - d) je dodaná Vzorka, u ktorej boli zjavne porušené zásady správneho odberu a/alebo uloženia vyplývajúce pre konkrétny biologický materiál z Príručky, a je znehodnotená tak, že ju nie je možné vyšetriť,
  - e) Žiadanka alebo vonkajšia strana odberovej nádoby so Vzorkou je kontaminovaná (napr. biologickým materiálom),
  - f) Objednávateľ/Klient požaduje vykonať Vyšetrenie, ktoré Poskytovateľ v zmysle platného povolenia nie je oprávnený vykonávať, alebo ktoré nevykonáva,
  - g) v ostatných prípadoch uvedených v týchto VOP.
4. Ak po prevzatí Vzorky Poskytovateľ zistí, že z dôvodu nedodržania zásad odberu biologického materiálu a/alebo z iných dôvodov nebude možné z prevzatej Vzorky vykonať požadované Vyšetrenie, informuje o tejto skutočnosti Objednávateľa/Klienta, pričom Poskytovateľ je zároveň oprávnený odmietnuť požadované Vyšetrenie vykonať.

5. **Spracované Výsledky Poskytovateľ doručí Objednávateľovi** po ich validácii zodpovedným zamestnancom Poskytovateľa, v závislosti od druhu vykonávaného Vyšetrenia, v nasledovných lehotách:
- a) v **písomnej forme** najneskôr:
- i) v prípade **biochemických a hematologických vyšetrení**
    - do 24 hodín od prijatia Vzorky v Laboratóriu, ak ide o Vyšetrenia vykonávané Poskytovateľom denne;
    - do 7 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu, ak ide o Vyšetrenia vykonávané Poskytovateľom raz týždenne;
    - do 14 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu, ak ide o Vyšetrenia vykonávané Poskytovateľom raz za dva kalendárne týždne;
    - do 30 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu, ak ide o Vyšetrenia vykonávané Poskytovateľom raz mesačne;
  - ii) v prípade **imunologických vyšetrení**
    - do 48 hodín od prijatia Vzorky v Laboratóriu, ak ide o Vyšetrenia vykonávané Poskytovateľom denne;
    - do 7 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu, ak ide o Vyšetrenia vykonávané Poskytovateľom raz týždenne;
    - do 14 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu, ak ide o Vyšetrenia vykonávané Poskytovateľom raz za dva kalendárne týždne;
    - do 30 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu, ak ide o Vyšetrenia vykonávané Poskytovateľom raz mesačne;
  - iii) do 48 hodín od prijatia Vzorky v Laboratóriu v prípade **toxikologických vyšetrení**,
  - iii) do 21 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu v prípade Vyšetrení v odbore **lekárska genetika** – vyšetrenie plodovej vody;
  - iv) do 30 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu v prípade Vyšetrení v odbore **lekárska genetika** – iné vyšetrenie ako vyšetrenie plodovej vody;
  - v) do 14 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu v prípade Vyšetrení v odbore **patológia** (iné vyšetrenia ako vyšetrenia LBC);
  - vi) do 14 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu v prípade Vyšetrení v odbore **patológia** – **vyšetrení LBC**, pri ktorých je indikované len imunocytochemické vyšetrenie;
  - vii) do 21 kalendárnych dní od prijatia Vzorky v Laboratóriu v prípade Vyšetrení v odbore **patológia** – **vyšetrení LBC**, pri ktorých je indikované imunocytochemické vyšetrenie a zároveň HPV vyšetrenie;
- b) aj v **elektronickej forme** vo formách podľa čl. VIII týchto VOP, ak to bolo dohodnuté v Zmluve, a to bez zbytočného odkladu po lekárskej kontrole a validácii Výsledku, najneskôr však v lehote podľa čl. III. ods. 5 písm. a) týchto VOP alebo Licenčnej zmluvy;
- c) v prípade **Vyšetrenia CITO**, v zmysle čl. VIII. týchto VOP v **elektronickej forme**, ak takéto doručovanie bolo v Zmluve dohodnuté, a ak nebolo, vo forme **telefonického oznámenia** osobe určenej Objednávateľom v Zmluve na oznamovanie Výsledkov Vyšetrení najneskôr do 2 hodín od prijatia Vzorky v Laboratóriu (výlučne na Pracovisku s 24-hodinovou prevádzkou), ak Žiadanka ako aj Vzorka boli označené v súlade s čl. IV ods. 5 písm. h) týchto VOP slovom „CITO“, a zároveň ide výhradne o Vyšetrenia CITO. Ak Objednávateľ požiada v súlade s týmito VOP o Vyšetrenie v režime „CITO“, hoci o Vyšetrenie CITO v zmysle týchto VOP nejde, takéto Vyšetrenia požadované Objednávateľom budú vyšetrené, ale Výsledok bude doručený v režime podľa čl. III ods. 5 písm. a) a/alebo b) týchto VOP; prípadné peroperačné Vyšetrenia v odbore patológia budú vykonávané a zasielané v lehotách dohodnutých s oprávnenou osobou Objednávateľa.
6. Ak koniec lehoty podľa čl. III ods. 5 týchto VOP prípadne na sobotu, nedeľu, deň pracovného pokoja alebo na sviatok, zvyšná časť lehoty uplynie najbližší nasledujúci pracovný deň s výnimkou Pracovísk

s 24-hodinovou prevádzkou.

7. V prípade objektívnej **prekážky realizácie Vyšetrenia** (napr. porucha prístroja, ktorým sa realizuje Vyšetrenie, výpadok energií a pod.) a/alebo v prípade objektívnej **prekážky oznámenia Výsledku** (napr. z dôvodu poruchy internetového prepojenia, chyby softvéru, hardvéru na strane Poskytovateľa, Objednávateľa, Klienta a/alebo tretej strany poskytujúcej Objednávateľovi, Poskytovateľovi alebo Klientovi služby zabezpečujúce elektronický prenos dát, dopravnej nehody vozidla doručujúceho Výsledok, omeškania pošty a pod.), ktoré sú Poskytovateľovi známe, Poskytovateľ bezodkladne informuje Objednávateľa/Klienta o tejto skutočnosti a oznámi predĺženie lehoty doručenia Výsledku. Po dobu trvania objektívnej prekážky Poskytovateľ nie je v omeškaní s oznámením Výsledku Objednávateľovi/Klientovi, a to bez ohľadu na skutočnosť, či prekážka bola Objednávateľovi/Klientovi oznámená alebo nie. Odoslaním Výsledku Poskytovateľom sa Výsledok považuje za riadne oznámený.
8. Referenčné hodnoty Vyšetrení a jednotlivé druhy Vyšetrení realizované Poskytovateľom a ich frekvencia vyšetovania (denne, týždenne, mesačne) sú zverejnené v Príručke a/alebo na Internetovom sídle Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých bude Poskytovateľ informovať aj o ich jednotlivých zmenách. Zoznam Vyšetrení CITO je uverejnený na Internetovom sídle. V prípade rozporu medzi údajmi uvedenými v Príručke a údajmi zverejnenými na Internetovom sídle na inom mieste ako v Príručke, majú prednosť údaje uvedené na Internetovom sídle na inom mieste ako v Príručke.
9. Poskytovateľ na svojom Internetovom sídle zverejní Príručku a ďalšie informácie o poskytovaných Vyšetreniach, indikačné obmedzenia vydávané príslušnými zdravotnými poisťovňami, aktuálne platné VOP a ďalšie informácie týkajúce sa vykonávaných Vyšetrení.

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA/KLIENTA

1. Objednávateľ, alebo v prípade zakúpenia niektorých Balíčkov aj Klient, je povinný Vzorku odobrať podľa pokynov uvedených v Príručke, resp. v príbalovom letáku umiestnenom v Krabičke, a až do jej prevzatia Poskytovateľom ju uchovávať v súlade s pravidlami odberu a uchovávanía Vzoriek zverejnených v Príručke alebo v príbalovom letáku tak, aby bola spôsobilá na prevzatie, prepravu a vyšetrenie Poskytovateľom. Až do prevzatia Vzorky Poskytovateľom je za Vzorku, jej kvalitu a spôsobilosť na Vyšetrenie zodpovedný Objednávateľ/Klient v závislosti od toho, kto Vzorku doručuje Poskytovateľovi.
2. Objednávateľ/Klient je povinný zabezpečiť, aby bola Vzorka spôsobilá na prepravu k Poskytovateľovi, najmä aby bola prepravovaná v nádobe, v ktorej nedôjde k jej kontaminácii, úniku, znehodnoteniu a podobne.
3. Objednávateľ/Klient je povinný Vzorku správne a čitateľne označiť a odoslať ju spolu s úplne a pravdivo vyplnenou Žiadanou obsahujúcou údaje podľa čl. IV ods. 5 týchto VOP.
4. Ak Objednávateľ/Klient poruší niektorú z povinností uvedených v čl. IV ods. 1 až 3 týchto VOP, Poskytovateľ je oprávnený podľa čl. III ods. 3 a/alebo 4 týchto VOP odmietnuť prijatie Vzorky a/alebo vykonanie Vyšetrenia.
5. Podmienkou realizácie Vyšetrenia Poskytovateľom je, že **Žiadanka na Vyšetrenie bude obsahovať všetky nasledujúce údaje:**
  - a) meno a priezvisko Pacienta/Klienta;
  - b) rodné číslo Pacienta/Klienta; ak nemá pridelené rodné číslo, tak dátum narodenia;
  - c) adresa trvalého bydliska Pacienta/Klienta;
  - d) označenie zdravotnej poisťovne Pacienta (kód poisťovne); v prípade Samoplatcovských vyšetrení, túto skutočnosť vyznačí Objednávateľ/Klient na Žiadanke kódom 88-61 (namiesto kódu poisťovne) a slovom „SAMOPLATCA“;
  - e) kód diagnózy podľa MKCH-10;

- f) čas vykonania odberu Vzorky;
  - g) uvedenie požadovaného Vyšetrenia;
  - h) v prípade požiadavky na akútne vyšetrenie uvedenie slova „CITO“ na Žiadanke, ako aj na Vzorce, avšak len v rozsahu Vyšetrení CITO;
  - i) meno, priezvisko, adresa odosielajúceho lekára, kód lekára a kód Objednávateľa pridelený Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou SR, odtlačok pečiatky lekára a jeho podpis, pričom uvedené sa nevťahuje na Samoplatcovské vyšetrenia, pri ktorých Vzorku zasiela Poskytovateľovi Klient;
  - j) dátum vystavenia Žiadanky a prípadne ďalšie potrebné údaje (napr. výška, hmotnosť Pacienta/Klienta, diuréza, podané – aplikované antibiotiká, čas ich podania, veľkosť dávky a pod.) alebo údaje špecifické pre jednotlivé druhy Vyšetrení (napr. pre genetické vyšetrenia, cytologické vyšetrenia, prenatálny skrining atď.), ktorých zoznam je uvedený v Príručke a/alebo na Internetovom sídle Poskytovateľa;
  - k) v prípade poistencov EÚ sa uvedie typ poskytnutej zdravotnej starostlivosti a priloží sa kópia EU preukazu poistenca Pacienta.
6. Objednávateľ berie na vedomie práva Pacienta/Klienta podľa § 24 ods. 4 písm. e) a § 25 ods. 1 písm. a) Zákona č. 576/2004 Z. z. na prístup k svojim Výsledkom ako súčasti zdravotnej dokumentácie a je povinný posúdiť jeho zdravotný stav podľa § 25 ods. 3 Zákona č. 576/2004 Z. z. vo vzťahu k Pacientovi/Klientovi, ktorému sa poskytuje zdravotná starostlivosť v špecializačnom odbore psychiatria alebo klinická psychológia, ak by poskytnutie Výsledkov priamo Pacientovi/Klientovi negatívne ovplyvnilo jeho liečbu.
7. Ak Žiadanka na Vyšetrenie nebude obsahovať údaje uvedené v čl. IV ods. 5 týchto VOP, Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vyzve emailom alebo telefonicky Objednávateľa/Klienta na odstránenie nedostatkov na Žiadanke. Ak Objednávateľ/Klient elektronicky alebo telefonicky neodstráni všetky nedostatky na dotknutej Žiadanke bez zbytočného odkladu od výzvy Poskytovateľa a zároveň do 3 pracovných dní od výzvy Poskytovateľa takúto opravu nedoručí Poskytovateľovi písomne, Poskytovateľ nie je povinný Vyšetrenie vykonať a zároveň je Objednávateľ/Klient povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky účelne vynaložené náklady na príjem a predanalytické spracovanie Vzorky. Ak už bolo Vyšetrenie vykonané, je Objednávateľ/Klient povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu tohto Vyšetrenia podľa aktuálne platného cenníka Poskytovateľa v súlade s čl. V ods. 2 alebo čl. VI týchto VOP.
8. Objednávateľ/Klient je oprávnený po odoslaní Vzorky Poskytovateľovi požadovať z tej istej Vzorky aj iné Vyšetrenie ako uviedol v Žiadanke, a to najneskôr do
- 48 hodín všeobecne, pokiaľ neplatí dlhšia doba uvedená nižšie,
  - 1 roka pri Vyšetrení v odbore patológia v prípade materiálu zaliateho do parafínu pri bioptických vyšetreniach,
  - 3 mesiacov v prípade operačného materiálu uloženého vo formole, a
  - 4 týždňov v prípade vyšetrenia rakoviny krčka maternice metódou „Liquid Based Cytology“,
- vždy počítajúc od prijatia Vzorky do Laboratória.
9. Objednávateľ je povinný pri objednaní Vyšetrení brať do úvahy indikačné obmedzenia pre jednotlivé vyšetrenia vydávané Ministerstvom zdravotníctva SR a príslušnými zdravotnými poisťovňami a zverejnené na Internetovom sídle a/alebo na internetovej stránke príslušnej zdravotnej poisťovne. Zároveň Objednávateľ je povinný indikovať Vyšetrenia uhrádzané z verejného zdravotného poistenia len vtedy, ak ich uskutočnenie je potrebné zo zdravotných dôvodov. V prípade, že Vyšetrenia objednané u Poskytovateľa nebudú zohľadňovať uvedené indikačné obmedzenie alebo potrebu Vyšetrenia zo zdravotných dôvodov a z tohto dôvodu nebudú vykonané Vyšetrenia uhradené Poskytovateľovi

príslušnou zdravotnou poisťovňou, je Poskytovateľ oprávnený vykonať Vyšetrenia neuhradené zdravotnou poisťovňou fakturovať priamo Objednávateľovi a Objednávateľ je povinný takéto Vyšetrenia uhradiť Poskytovateľovi v súlade s čl. V ods. 2 týchto VOP.

10. Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby sa Vzorky nezasielali duplicitne na rôzne pracoviská (prevádzky Poskytovateľa a/alebo prevádzky iných laboratórií) s požiadavkou na rovnaké Vyšetrenia. Ak dôjde k duplicitným Vyšetreniam a zdravotná poisťovňa Poskytovateľovi odmietne z tohto dôvodu Vyšetrenie uhradiť, je Poskytovateľ oprávnený pri doložení kópií Žiadaní na ním vykonané duplicitné Vyšetrenia neuhradené zdravotnou poisťovňou fakturovať cenu týchto vyšetrení Objednávateľovi a Objednávateľ je povinný duplicitne vykonané Vyšetrenia uhradiť Poskytovateľovi v súlade s čl. V ods. 2 týchto VOP.

11. Objednávateľ je povinný písomne alebo emailom na [klientskazona@laboratornadiagnostika.sk](mailto:klientskazona@laboratornadiagnostika.sk) oznámiť Poskytovateľovi

- a) akúkoľvek zmenu skutočností a údajov, ktoré sa týkajú Objednávateľa a/alebo sú uvedené v Zmluve a jej prílohách, a to zmenu identifikačných alebo kontaktných údajov Objednávateľa, akékoľvek zmeny týkajúce sa kódov uvedených v Zmluve,
- b) zánik platnosti zmlúv o poskytnutí a úhrade zdravotnej starostlivosti uzatvorených medzi Objednávateľom a príslušnou zdravotnou poisťovňou,
- c) zrušenie, dočasné pozastavenie a/alebo zánik platnosti povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti,
- d) zmenu osôb oprávnených na nahlasovanie Výsledkov uvedených v Zmluve, ako aj zmenu ich kontaktných údajov,

všetko najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa vzniku takejto skutočnosti. Ak z dôvodu porušenia tejto povinnosti nebudú vykonané Vyšetrenia uhradené Poskytovateľovi príslušnou zdravotnou poisťovňou, je Poskytovateľ oprávnený fakturovať vykonané vyšetrenia priamo Objednávateľovi a Objednávateľ je povinný takéto Vyšetrenia Poskytovateľovi uhradiť. Zmena údajov týkajúcich sa Objednávateľa a uvedených v Zmluve, ak bola oznámená Poskytovateľovi v súlade s čl. IV ods. 11 týchto VOP, sa považuje za účinnú dňom nasledujúcim po dni doručenia oznámenia o príslušnej zmene Poskytovateľovi.

12. Poskytovateľ vykoná zmeny týkajúce sa oprávnených osôb podľa čl. IV ods. 11 písm. d) týchto VOP v rámci Klientskej zóny (zriadenie prístupov a pod.) až po overení si požiadavky Objednávateľa telefonicky alebo iným spôsobom určeným Poskytovateľom (napr. žiadosťou o zaslanie potvrdzujúceho emailu, overením si identity Objednávateľa cez kódy pozícií na grid karte Objednávateľa, uvedením autentifikačného kódu zaslaného Poskytovateľom SMS správou na telefónne číslo Objednávateľa, a pod.). Objednávateľ je v plnom rozsahu zodpovedný, že ním uvedené osoby oprávnené na nahlasovanie Výsledkov budú osobami oprávnenými na oboznamovanie sa s Výsledkami podľa príslušných právnych predpisov, najmä Zákona č. 576/2004 Z. z. a Predpisov na ochranu údajov.

13. Objednávateľ je povinný poučiť Pacienta/Klienta o poskytovanej zdravotnej starostlivosti a vyžiadať si od Pacienta/Klienta informovaný súhlas podľa Zákona č. 576/2004 Z. z. a v jeho rozsahu aj na uskutočnenie analýz Poskytovateľom, a prípadne podľa okolností aj spracúvaním osobných údajov podľa Predpisov na ochranu údajov, nakoľko Poskytovateľ neprichádza do priameho kontaktu s Pacientom/Klientom. V prípade Samoplatcovských vyšetrení vykonávaných na základe zakúpeného Balíčka Klientom je Objednávateľ povinný zabezpečiť vyššie uvedené prostredníctvom vyplnenia druhej strany Žiadanky, ktorá je súčasťou Krabičky.

14. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi pre vykonanie Vyšetrení všetku potrebnú súčinnosť, ktorú je možné a dôvodné od neho požadovať, vzhľadom na činnosti, ktoré vykonáva, keďže Poskytovateľ neprichádza obvykle do priameho kontaktu s Pacientom/Klientom a pri výkone Vyšetrení sa spravuje informáciami Objednávateľa uvedenými na Žiadanke.



15. Klient poskytne Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorú je možné a dôvodné od neho požadovať v súvislosti so Samoplatcovskými vyšetreniami požadovanými Klientom.
16. Objednávateľ/Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený použiť Vzorky aj na akademické a vedecké účely.
17. Objednávateľ/Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ môže pri poskytovaní Vyšetrení a služieb súvisiacimi s Vyšetreniami spolupracovať aj s tretími stranami.
18. Klient berie na vedomie, že ak mu bude zistená prenosná (infekčná) choroba, je povinný oznámiť výsledok Vyšetrenia jeho ošetrojúcemu lekárovi, a ak pozná zdroj nákazy, je povinný označiť ho jeho ošetrojúcemu lekárovi, alebo mu v opačnom prípade poskytnúť všetky informácie na jeho určenie, a zároveň určiť okruh osôb, na ktoré mohol chorobu preniesť, a správať sa tak, aby zabránil prenosu takejto choroby na iné osoby (§ 11 ods. 14 Zákona č. 576/2004 Z. z.).

## V. ÚHRADA ZA VYŠETRENIA

1. Vykonané Vyšetrenia v prípade Pacientov - poistencov zdravotných poisťovní, a ktoré sú preplácané z verejného zdravotného poistenia, bude Poskytovateľ fakturovať príslušnej zdravotnej poisťovni Pacienta.
2. V prípade, že
  - a) nebude možné Poskytovateľom vykonané Vyšetrenie fakturovať príslušnej zdravotnej poisťovni,
  - b) zdravotná poisťovňa odmietne realizovať úhradu za vykonané Vyšetrenie Poskytovateľa z dôvodov porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a/alebo týchto VOP Objednávateľom (napr. z dôvodu nepravdivosti vyhlásení Objednávateľa uvedených v Zmluve alebo z dôvodu neúplnosti či nesprávnosti údajov na Žiadanke a Objednávateľ na žiadosť Poskytovateľa nevykoná ich opravu, resp. doplnenie podľa týchto VOP), alebo
  - c) príslušná zdravotná poisťovňa neuhradí Vyšetrenie z dôvodu nesprávnej indikácie určenej Objednávateľom,

**bude Poskytovateľ tieto výkony fakturovať Objednávateľovi** v cene podľa platného Cenníka. Faktúra bude splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia Poskytovateľom, s povinnosťou úhrady bankovým prevodom na účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený na faktúre.

## VI. OSOBITNÉ USTANOVENIA O SAMOPLATCOVSKÝCH VYŠETRENIACH

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať Samoplatcovské vyšetrenia na základe:
  - a) správne a úplne písomne alebo elektronicky vyplnenej Žiadanky Objednávateľom, ak je Vzorka Klienta na Samoplatcovské vyšetrenie odobratá u Objednávateľa na základe indikácie Objednávateľa;
  - b) správne a úplne písomne alebo elektronicky vyplnenej Žiadanky a Vzorky Klienta odobratej Poskytovateľom v Odberovom centre; alebo na základe riadne vyplnenej Žiadanky Objednávateľom, ktorú Klient odnesenie do Odberového centra, a na základe ktorej bude Klientovi v Odberovom centre odobratá Vzorka na Samoplatcovské vyšetrenie; alebo
  - c) správne a úplne písomne vyplnenej Žiadanky v rámci zakúpeného Balíčka s Krabičkou, pričom táto Žiadanka je vyplnená Klientom alebo za Klienta Objednávateľom a Vzorka je odobratá Klientom alebo Objednávateľom v závislosti od druhu Balíčka; Samoplatcovské vyšetrenia ponúkané v týchto Balíčkoch môžu byť vykonané aj spôsobmi podľa čl. VI ods. 1 písm. a) a b) týchto VOP.
2. Žiadanka doručená Poskytovateľovi od Klienta alebo Objednávateľa spolu so Vzorkou sa považujú za záväzné objednanie požadovaného Samoplatcovského vyšetrenia.

#### **A. Samoplatcovské vyšetrenie Vzorky odobratej u Objednávateľa po indikácii Objednávateľa**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Samoplatcovské vyšetrenie na základe správne a úplne písomne alebo elektronicky vyplnenej Žiadanky Objednávateľom.
2. Takýmto Samoplatcovským vyšetrením vykonaným po indikácii Objednávateľa môže byť aj niektoré zo Samoplatcovských vyšetrení ponúkaných Poskytovateľom v Balíčkoch.
3. Vzorku na vykonanie Samoplatcovského vyšetrenia odoberie Klientovi Objednávateľ.
4. V prípade existencie Zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, Poskytovateľ zabezpečí dopravu Vzorky od Objednávateľa na vlastné náklady, a to zo Zberných miest a v časoch uvedených v Zmluve alebo inak vzájomne dohodnutých Objednávateľom a Poskytovateľom.
5. Ak Poskytovateľ nemá uzatvorenú Zmluvu s Objednávateľom, ktorý Klientovi odobral Vzorku, zabezpečí doručenie Vzorky do Laboratória Klient v súlade s pravidlami odberu a uchovávanía Vzoriek Poskytovateľa tak, aby bola Vzorka spôsobilá na prevzatie, prepravu a vyšetrenie Poskytovateľom. Vzorku doručí Klient na vlastné náklady do Laboratória v pracovných dňoch v časoch uvedených na Internetovom sídle alebo priamo v prevádzkach Poskytovateľa. Až do prevzatia Vzorky Poskytovateľom je za ňu, jej kvalitu a spôsobilosť na Vyšetrenie zodpovedný Klient. Ak nie sú dodržané tieto povinnosti, Poskytovateľ je oprávnený v zmysle týchto VOP odmietnuť prijatie Vzorky a/alebo vykonanie Vyšetrenia.
6. Podmienkou realizácie Samoplatcovského Vyšetrenia Poskytovateľom je, že Žiadanka na Vyšetrenie bude obsahovať všetky údaje uvedené v čl. IV ods. 5 týchto VOP.
7. Ak Žiadanka nebude obsahovať požadované údaje, Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vyzve osobne, emailom alebo telefonicky Objednávateľa na odstránenie nedostatkov na Žiadanke a postupuje ďalej primerane podľa čl. IV ods. 7 týchto VOP.
8. Vyšetrenia sa vykonávajú za plnú úhradu od príslušného Klienta, a to buď:
  - a) po dohode s Objednávateľom v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom prostredníctvom Objednávateľa pri odoberaní Vzorky, pričom Objednávateľ na základe osobitného vzťahu s Poskytovateľom prevedie platbu na Poskytovateľa;
  - b) v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom na recepciách Odberových centier;
  - c) pri niektorých druhoch Samoplatcovských vyšetrení prostredníctvom Platobnej brány;pričom v prípade úhrady podľa čl. VI časti A ods. 8 písm. b) a c) týchto VOP Klient vykoná úhradu za Samoplatcovské vyšetrenie až po odobratí Vzorky u Objednávateľa, t.j. úhrada bude Klientom zrealizovaná po vykonaní potrebných úkonov pre vykonanie Samoplatcovského vyšetrenia zo strany Objednávateľa a zároveň pred samotným vykonaním Samoplatcovského vyšetrenia Poskytovateľom.

#### **B. Samoplatcovské vyšetrenie prostredníctvom Odberového centra**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Samoplatcovské vyšetrenie na základe riadne vyplnenej Žiadanky a Vzorky odobratej zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa v Odberovom centre alebo na základe riadne vyplnenej Žiadanky Objednávateľom, ktorú Klient odnesie do Odberového centra, a na základe ktorej bude Klientovi v Odberovom centre odobratá Vzorka na Samoplatcovské vyšetrenie. V prípade Samoplatcovských vyšetrení, pri ktorých vzhľadom na ich charakter nie je možné odobrať Vzorku priamo v Odberovom centre, môže Poskytovateľ odporučiť Klientovi konkrétneho spolupracujúceho Objednávateľa a príslušné Samoplatcovské vyšetrenie bude Poskytovateľom vykonané na základe Žiadanky vyplnenej a Vzorky odobratej týmto Objednávateľom, ktoré Klient osobne doručí do Odberového centra.
2. Takýmto Samoplatcovským vyšetrením vykonaným prostredníctvom Odberového centra môžu byť samostatné Samoplatcovské vyšetrenia alebo aj Samoplatcovské vyšetrenia ponúkané Poskytovateľom v Balíčkoch.

3. Klient umožní Poskytovateli odobratie jeho Vzorky podľa pokynov Poskytovateľa, pričom cenu odberu uhradí Klient Poskytovateľovi priamo na mieste odberu.
4. Ak si Klient zvolí odobratie Vzorky u Poskytovateľa, môže si:
  - a) jednotlivé Samoplatcovské vyšetrenie zakúpiť priamo v Odberovom centre, a to po osobnom donesení Žiadanky vyplnenej Objednávateľom a po telefonickej rezervácii termínu odberu,
  - b) celý Balíček zakúpiť vopred elektronicky na Internetovom sídle.
5. V prípade zakúpenia Balíčka na Internetovom sídle je Klient povinný vyplniť online registračný formulár. Následne si Klient vyberie druh a počet Balíčkov, o ktoré má záujem a spraví objednávku.
6. V prípade zakúpenia Balíčka na Internetovom sídle je Klient povinný uhradiť sumu za Balíček vopred prostredníctvom Platobnej brány. Pri vykonaní platby si Klient elektronicky rezervuje termín a miesto pre odobratie Vzorky na Samoplatcovské vyšetrenie, čo Poskytovateľ následne potvrdí Klientovi notifikačným emailom na Klientom zadanú emailovú adresu. Klient je povinný rezervovať si termín na deň v období najviac 1 roka odo dňa zakúpenia Balíčka. Rezervácia termínu je pre Klienta záväzná a Klient je povinný sa dostaviť na rezervovaný termín. Klient je oprávnený zmeniť rezervovaný termín iba raz, a to najneskôr 24 hodín pred rezervovaným termínom tak, aby bol deň nového termínu stanovený v období 1 roka odo dňa zakúpenia Balíčka. Ak sa Klient nedostaví ani na novo objednaný termín alebo zruší objednaný termín menej ako 24 hodín pred rezervovaným termínom, Samoplatcovské vyšetrenie nebude Poskytovateľom vykonané a zaplatená suma za Balíček nebude Klientovi vrátená.
7. Samoplatcovské vyšetrenia sa vykonávajú za plnú úhradu od príslušného Klienta, a to:
  - a) v prípade zakúpenia Balíčka elektronicky podľa čl. VI časti B ods. 4 písm. b) týchto VOP vopred prostredníctvom Platobnej brány;
  - b) v prípade zakúpenia Samoplatcovského vyšetrenia priamo v Odberovom centre podľa čl. VI časti B ods. 4 písm. a) v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom priamo v Odberovom centre pri odobratí Vzorky;pričom Klient vykoná úhradu vždy pred samotným vykonaním Samoplatcovského vyšetrenia Poskytovateľom.
8. V Odberových centrách sú k dispozícii aj niektoré druhy Krabičiek, pre prípad záujmu Klienta o zakúpenie niektorých druhov Balíčkov. Klient je povinný zaplatiť za Balíček s Krabičkou spôsobom podľa čl. VI časti C ods. 7 tých VOP.
9. Klient je povinný využiť služby ponúkané v Balíčku najneskôr do 1 roka odo dňa jeho zakúpenia na Internetovom sídle, a to aj v prípade zmeny termínu odberu. Ak Klient služby nevyužije v stanovenom termíne, Samoplatcovské vyšetrenia nebudú vykonané a Klientovi nebude už zaplatená suma za Balíček vrátená.

#### **C. Samoplatcovské Vyšetrenie vykonané na základe Žiadanky v rámci zakúpenia Balíčka s Krabičkou**

1. Balíčky s Krabičkou si môže Klient kúpiť:
  - a) na Internetovom sídle;
  - b) v Odberovom centre;
  - c) v lekárňach prostredníctvom vybraných spoločností prevádzkujúcich lekárene spolupracujúcich s Poskytovateľom na základe osobitných zmlúv.
2. V prípade zakúpenia Balíčka na Internetovom sídle je Klient povinný vyplniť registračný formulár. Následne si Klient vyberie druh a počet Balíčkov, o ktoré má záujem a spraví objednávku.
3. Ceny Balíčkov sú uvedené na Internetovom sídle. Klient je povinný uhradiť cenu objednaného Balíčka bezprostredne po jeho objednaní prostredníctvom Platobnej brány.

4. Po vyplnení objednávky bude Poskytovateľom Klientovi kuriérom zaslaná príslušná Krabička na adresu uvedenú v objednávke.
5. Náklady na doručenie Krabičky znáša Klient, pričom tieto náklady budú pripočítané k cene Balíčka.
6. Po doručení Krabičky je Klient povinný riadiť sa informáciami, ktoré sú uvedené na Krabičke a/alebo v príbalovom letáku, ktorý je jej súčasťou.
7. V prípade zakúpenia Balíčka s Krabičkou v Odberovom centre je Klient povinný zaplatiť cenu Balíčka v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom pri prevzatí Krabičky v Odberovom centre.
8. V prípade zakúpenia Balíčka prostredníctvom prevádzkovateľa lekárne zaplatí Klient cenu za Balíček prostredníctvom tohto prevádzkovateľa. Finančné prostriedky odovzdané Klientom prevádzkovateľovi lekárne v lekárni budú následne prevádzkovateľom lekárne odovzdané Poskytovateľovi v súlade s osobitnou zmluvou uzatvorenou medzi ním a Poskytovateľom. Po zaplatení zálohy za Balíček bude Klientovi v lekárni odovzdaná príslušná Krabička.
9. Súčasťou každej Krabičky je aj Odberová súprava. V prípade, že štítok na Krabičke obsahuje informáciu, že Vzorku má prostredníctvom Odberovej súpravy odobrať výlučne lekár, Klient je povinný odovzdať celú Krabičku Objednávateľovi. Objednávateľ po konzultácii s Klientom ohľadom Vyšetrenia vykoná odber Vzorky a vyplní za Klienta Žiadanku, ktorá je súčasťou Krabičky.
10. V prípade existencie Zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, Poskytovateľ zabezpečí dopravu Vzorky od Objednávateľa na Vyšetrenie na vlastné náklady, a to zo Zberných miest a v časoch uvedených v Zmluve alebo inak vzájomne dohodnutých Objednávateľom a Poskytovateľom.
11. Ak Poskytovateľ nemá uzatvorenú Zmluvu s Objednávateľom, ktorý Klientovi odobral Vzorku, zabezpečí doručenie Vzorky do Laboratória Klient v súlade s pravidlami odberu a uchovávanía Vzoriek Poskytovateľa tak, aby bola Vzorka spôsobilá na prevzatie, prepravu a Vyšetrenie Poskytovateľom. Vzorku doručí Klient na vlastné náklady do Laboratória v pracovných dňoch v časoch uvedených na Internetovom sídle alebo priamo v Laboratóriu Poskytovateľa. Až do prevzatia Vzorky Poskytovateľom je za ňu, jej kvalitu a spôsobilosť na Vyšetrenie zodpovedný Klient. Ak nie sú dodržané tieto povinnosti, Poskytovateľ je oprávnený v zmysle týchto VOP odmietnuť prijatie Vzorky a/alebo vykonanie Vyšetrenia.
12. Vzorku na vykonanie Samoplatcovského vyšetrenia ponúkaného v Balíčku je možné v závislosti od druhu Samoplatcovského vyšetrenia odobrať a Žiadanku je možné vyplniť aj Poskytovateľom v Odberovom centre. Ak má Klient záujem o odobratie Vzorky v Odberovom centre, je povinný odovzdať Krabičku zdravotníckemu pracovníkovi Poskytovateľa v Odberovom centre.
13. V prípade, že štítok na Krabičke neobsahuje informáciu o tom, že Vzorku má prostredníctvom Odberovej súpravy odobrať výlučne lekár, odoberie si Klient prostredníctvom Odberovej súpravy Vzorku sám. Po odobratí Vzorky Klient zabezpečí jej doručenie do Laboratória podľa čl. VI časti C ods. 11 týchto VOP.
14. Podmienkou realizácie Samoplatcovského vyšetrenia Poskytovateľom je, že Žiadanka na toto Vyšetrenie bude obsahovať všetky údaje uvedené v čl. IV ods. 5 týchto VOP. V prípade odberu Vzorky Objednávateľom vyplní Žiadanku Objednávateľ, v prípade odberu v Odberovom centre Poskytovateľ a v prípade odberu Klientom ju vyplní sám Klient.
15. Ak Žiadanka nebude obsahovať požadované údaje, Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vyzve osobne, emailom alebo telefonicky Objednávateľa/Klienta na odstránenie nedostatkov na Žiadanke a postupuje ďalej primerane podľa čl. IV ods. 7 týchto VOP.
16. Klient je povinný využiť služby ponúkané v zakúpenom Balíčku najneskôr do dátumu expiračnej doby uvedenej na Krabičke. Ak Klient nevyužije služby do uvedeného termínu, Samoplatcovské vyšetrenia nebudú vykonané a už zaplatená suma za Balíček mu nebude vrátená.

#### **D. Spoločné ustanovenia pre Samoplatcovské vyšetrenia**

1. Výsledky Poskytovateľ doručí Objednávateľovi/Klientovi po ich validácii zodpovedným zamestnancom Poskytovateľa, v závislosti od druhu vykonávaného Samoplatcovského vyšetrenia, v nasledovných lehotách a formách:
  - a) ak bola Vzorka odobratá u Objednávateľa, budú výsledky doručené vždy Objednávateľovi podľa čl. III týchto VOP a v prípade súhlasu Objednávateľa a Klienta aj Klientovi do Elektronických nástrojov a/alebo v elektronickej forme emailom so zašifrovanou prílohou s Výsledkom;
  - b) ak bola Vzorka odobratá Poskytovateľom v Odberovom centre alebo v prípade zakúpenia niektorých druhov Balíčkov bola odobratá priamo Klientom, budú Výsledky doručené priamo Klientovi, a to:
    - (i) **osobne** v písomnej forme pri interpretácii Výsledkov zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa v termíne stretnutia u Poskytovateľa dohodnutého po vykonaní Vyšetrenia v lehotách podľa čl. III. ods. 5 písm. a) týchto VOP;
    - (ii) **v elektronickej forme emailom** so zašifrovanou prílohou s Výsledkom bez zbytočného odkladu po lekárskej kontrole a validácii Výsledku, najneskôr však v lehote podľa čl. III. ods. 5 písm. a) týchto VOP;
    - (iii) **v elektronickej forme do Elektronických nástrojov** bez zbytočného odkladu po lekárskej kontrole a validácii Výsledku najneskôr však v lehote podľa čl. III ods. 5 písm. a) týchto VOP;
    - (iv) **poštovou zásielkou na adresu trvalého bydliska Klienta**, to však len na výslovné požiadanie Klienta a podmienky, že Klient uhradí náklady na takéto doručenie.
2. Klient berie na vedomie, že všetky Výsledky, ktoré mu budú doručené Poskytovateľom v akejkoľvek forme je povinný konzultovať s lekárom.
3. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Klienta úhradu za Samoplatcovské vyšetrenie alebo Balíček vo výške podľa Cenníka.
4. Samoplatcovské vyšetrenie bude Poskytovateľom vykonané až po prijatí platby za toto Vyšetrenie alebo Balíček.
5. Na Samoplatcovské vyšetrenia sa primerane vzťahujú aj ostatné časti týchto VOP, a to najmä čl. III ods. 3, 4 a 5 a čl. IV týchto VOP.
6. Zaplatením ceny za Balíček pri jeho kúpení akýmkoľvek spôsobom podľa týchto VOP sa rozumie zaplatenie zálohy za Balíček vo výške ceny Balíčka, ktorá bude s cenou Balíčka započítaná okamihom poskytnutia Samoplatcovského vyšetrenia Poskytovateľom.
7. Klient nie je oprávnený bezdôvodne vrátiť zakúpené Samoplatcovské vyšetrenie a/alebo akýkoľvek Balíček. Ak Klient nevyužije služby poskytované Poskytovateľom v lehote stanovenej v týchto VOP, služby mu Poskytovateľom nebudú poskytnuté a Klient nemá nárok na vrátenie už zaplatenej sumy.

## VII. OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany si navzájom zodpovedajú za škody, ktoré spôsobia druhej Zmluvnej strane nedodržaním Zmluvy, VOP, zavineným konaním a/alebo opomenutím jednej zo Zmluvných strán, s výnimkou prípadov podľa čl. VII ods. 2 a 3 týchto VOP.
2. Poskytovateľ vynakladá maximálne úsilie na zaistenie presnosti a aktuálnosti klinických údajov obsiahnutých vo Výsledkoch, niektoré údaje v nich však môžu byť z rôznych objektívnych dôvodov neúplné a skreslené, preto Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú z takýchto objektívnych dôvodov.
3. Poskytovateľ je zbavený zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie svojich záväzkov podľa Zmluvy a/alebo VOP, ak je toto nesplnenie spôsobené okolnosťami, ktoré nastali nezávisle od vôle

Poskytovateľa a bránia mu v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Poskytovateľ tieto okolnosti alebo ich následky odvrátil alebo prekonal, a ďalej, že by v čase uzavretia Zmluvy tieto okolnosti predvídal. V prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť sa doba plnenia zmluvných záväzkov predĺži o dobu, rovnajúcu sa dobe trvania takýchto okolností. Ak Poskytovateľ nemôže splniť svoje záväzky, vzhľadom na okolnosti vyššej moci, oznámi túto skutočnosť Objednávateľovi bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní od ich vzniku.

## **VIII. ELEKTRONICKÉ DORUČOVANIE VÝSLEDKOV**

### **A. Klientska zóna**

1. Ak to bolo dohodnuté v Zmluve alebo Objednávateľ požiadal Poskytovateľa o prístup do Klientskej zóny iným spôsobom, Poskytovateľ na základe registrácie Objednávateľa poskytne Objednávateľovi prístup do Klientskej zóny. Podmienkou prístupu do Klientskej zóny je prístup Objednávateľa na internet, ktorý si Objednávateľ zabezpečí na vlastné náklady.
2. Podmienkou sprístupnenia Klientskej zóny Objednávateľovi je jeho registrácia na Internetovom sídle. Objednávateľ je povinný pri registrácii správne, pravdivo a úplne vyplniť požadované registračné údaje.
3. Po registrácii sa Objednávateľ prihlási do Klientskej zóny zadáním prihlasovacieho mena a hesla, zvolením spôsobu autentifikácie, pričom po kliknutí na tlačidlo „PRIHLÁSIŤ“ bude Objednávateľ požiadaný o zadanie autentifikačného kódu. Ak Objednávateľ pri prihlasovaní zvolil SMS autentifikáciu, Objednávateľ zadá autentifikačný kód doručený Objednávateľovi formou SMS správy na telefónne číslo zadané Objednávateľom pri jeho registrácii, alebo ak Objednávateľ požiadal o autentifikáciu prostredníctvom grid karty, Objednávateľ zadá autentifikačný kód z požadovanej pozície na grid karte. Poskytovateľ si vyhradzuje právo umožniť Objednávateľovi autentifikáciu iba jedným z uvedených spôsobom, a to buď prostredníctvom SMS kódu alebo prostredníctvom grid karty.
4. Poskytovateľ doručí Objednávateľovi grid kartu najneskôr do 10 dní od riadnej registrácie Objednávateľa v Klientskej zóne. Prevzatie grid karty je Objednávateľ povinný potvrdiť osobne alebo prostredníctvom svojho oprávneného zástupcu (zástupcov) Poskytovateľovi písomne, pričom súčasťou potvrdenia bude aj súhlas Objednávateľa s aktuálnym znením VOP Poskytovateľa.
5. Ak to bolo dohodnuté v Zmluve, Poskytovateľ bude poskytovať Objednávateľovi 24 hodín denne prístup k spracovaným Výsledkom Vyšetrení prostredníctvom Klientskej zóny.
6. Prístup k Výsledkom Objednávateľ získa len po prihlásení sa do Klientskej zóny, potvrdením o oboznámení sa s aktuálnym znením VOP a vyjadrením súhlasu s nimi a po kliknutí na tlačidlo „Výsledky Vyšetrení“, ktorým bude presmerovaný na príslušnú podstránku Klientskej zóny.
7. Objednávateľ je povinný pri využívaní prístupu k Výsledkom, ale aj v iných prípadoch stanovených týmito VOP dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto VOP, najmä z čl. VI týchto VOP ako aj z príslušných právnych predpisov. Objednávateľ je zároveň povinný zabezpečiť, aby tieto povinnosti dodržiavali aj jeho zamestnanci, ktorí budú mať prístup k Výsledkom Vyšetrení.

### **B. eZdravie**

Poskytovateľ bude v zmysle zákona zasielať Výsledky do Národného zdravotníckeho informačného systému, kde k Výsledkom má Objednávateľ/Pacient/Klient prístup v zmysle zákona.

### **C. FTP prepoj**

1. Ak to bolo dohodnuté v Zmluve, Poskytovateľ zabezpečí doručovanie Výsledkov Vyšetrení Objednávateľovi prostredníctvom prepojenia AIS a/alebo NIS Objednávateľa s LIS Poskytovateľa (FTP prepoj).

2. Podmienkou sprístupnenia Výsledkov podľa čl. VIII časti C týchto VOP a elektronického prepojenia AIS a/alebo NIS Objednávateľa s LIS Poskytovateľa je (i) registrácia Objednávateľa na Internetovom sídle, alebo (ii) písomná žiadosť Objednávateľa a poskytnutie všetkých Poskytovateľom požadovaných identifikačných údajov potrebných na prepojenie.
3. Objednávateľ je povinný pri registrácii podľa čl. VIII časti C ods. 2 týchto VOP, resp. pri žiadosti o prepojenie pravdivo a úplne vyplniť registračné údaje, resp. poskytnúť všetky potrebné identifikačné údaje potrebné pre realizáciu elektronického prepojenia, zároveň je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na zabezpečenie prepojenia LIS a AIS a/alebo NIS Objednávateľa, vrátane zabezpečenia súčinnosti dodávateľov AIS a/alebo NIS Objednávateľa.
4. Každá Zmluvná strana znáša vlastné náklady, ktoré je potrebné vynaložiť na zabezpečenie prepojenia LIS Poskytovateľa a AIS a/alebo NIS Objednávateľa, pričom Objednávateľ znáša najmä (nie však iba) náklady na zabezpečené internetové pripojenie Objednávateľa, náklady na prípadné zmeny informačného systému Objednávateľa potrebné na prepojenie a náklady na hardvérové vybavenie Objednávateľa a Poskytovateľ znáša najmä (nie však iba) náklady na prípadné úpravy LIS potrebné na zabezpečenie prepojenia a náklady na internetové pripojenie na svojej strane.

#### **D. Spoločné ustanovenia pre Klientsku zónu a FTP prepoj**

1. Objednávateľ je povinný v prípade akejkolvek zmeny údajov, ktoré uviedol pri svojej registrácii podľa čl. VIII časti A až C týchto VOP, zabezpečiť bez zbytočného odkladu zmenu týchto údajov, a to zadaním požiadavky na zmenu údajov v osobnom profile Objednávateľa v Klientskej zóne alebo bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu týchto údajov písomne alebo emailom.
2. Náklady spojené s prevádzkou Klientskej zóny alebo náklady na úkony, ktoré je potrebné vykonať na strane Poskytovateľa na zriadenie prístupu FTP prepoja, znáša Poskytovateľ. Náklady Objednávateľa na jeho hardvérové a softvérové vybavenie a/alebo internetové pripojenie, náklady na zriadenie prístupu k FTP prepoju zo strany Objednávateľa, ako aj iné náklady uvedené v týchto VOP znáša Objednávateľ.
3. Objednávateľ je povinný s cieľom ochrany osobných údajov Pacientov chrániť svoje prihlasovacie údaje ako aj autentifikačné kódy z grid karty, resp. autentifikačné kódy doručené Objednávateľovi prostredníctvom SMS správy a nesprístupniť tieto neoprávneným tretím osobám. Objednávateľ je povinný pri využívaní Klientskej zóny alebo FTP prepoja dodržiavať základné zásady bezpečnosti vzťahujúce sa na využívanie informačných systémov, najmä neprihlasovať sa do Klientskej zóny prostredníctvom „verejných počítačov“ v internetových kaviarňach, počítačových učebniach a pod., používať na prihlásenie sa do Klientskej zóny zložitejšie heslá (pozostávajúce minimálne zo 4 znakov a z kombinácie veľkých a malých písmen a číslíc), pravidelne si heslá meniť, nepoužívať heslo zadané pre Klientsku zónu aj pre iné internetové stránky, nezaznamenávať si heslá na papier alebo iným spôsobom, ktorý by mohol viesť k odhaleniu hesla a jeho zneužitiu, po ukončení práce sa odhlásiť z Klientskej zóny a pod.
4. Objednávateľ vždy v plnej miere zodpovedá za ochranu údajov doručených Poskytovateľom Objednávateľovi prostredníctvom Klientskej zóny a/alebo FTP prepoja, okrem prípadu, ak k zneužitiu údajov alebo k vzniku škody došlo v príčinnej súvislosti s porušením povinnosti Poskytovateľa bezodkladne po riadnom oznámení Objednávateľa zablokovať prístup v zmysle čl. VIII časti D týchto VOP. Objednávateľ je povinný Poskytovateľovi nahradiť, a to v celom rozsahu, všetku škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne z dôvodu, že nastane ktorákoľvek z nasledovných skutočností (i) záväzok Objednávateľa ochrániť zneužitie prístupových kódov a/alebo prihlasovacích údajov nebude riadne splnený, a/alebo (ii) dôjde cez prístup Objednávateľa k úniku údajov, a/alebo (iii) niektoré z vyhlásení a záruk poskytnutých Objednávateľom sa ukáže ako nepravdivé, a/alebo (iv) Objednávateľ nebude dodržiavať základné bezpečnostné zásady využívania informačných systémov.

5. Získanie autentifikačných kódov z grid karty alebo doručených Objednávateľovi prostredníctvom SMS správy a/alebo získanie prihlasovacích údajov Objednávateľa neoprávnenou osobou, ich stratu alebo krádež a/alebo vstup neoprávnenej osoby do Klientskej zóny je Objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi telefonicky, alebo elektronickou formou na emailovú adresu správcu Klientskej zóny [klientskazona@laboratornadiagnostika.sk](mailto:klientskazona@laboratornadiagnostika.sk); pričom Poskytovateľ následne bezodkladne zabezpečí zablokovanie prístupu. Zároveň je Objednávateľ povinný bezodkladne vykonať všetky potrebné opatrenia na zamedzenie zneužitia údajov, ktoré mu budú sprístupnené Poskytovateľom.

#### **E. Elektronické nástroje**

1. Spoločnosť Medirex na základe (i) správne, pravdivo a úplne vyplnených registračných údajov Pacienta/Klienta v Elektronických nástrojoch, (ii) podpísanej a doručenej Licenčnej zmluvy a (iii) splnenia podmienok podľa týchto VOP a Licenčnej zmluvy, sprístupní Pacientovi/Klientovi v Elektronických nástrojoch funkciu elektronického doručovania jeho Výsledkov.
2. Podmienkou sprístupnenia Výsledkov Pacientovi/Klientovi v Elektronických nástrojoch je, že Objednávateľ v Žiadanke neodmietne poskytnutie Výsledkov priamo Pacientovi podľa § 25 ods. 3 Zákona č. 576/2004 Z. z., ak by išlo o Pacienta/Klienta, ktorému sa poskytuje zdravotná starostlivosť v špecializačnom odbore psychiatria alebo klinická psychológia, a ak by poskytnutie Výsledkov negatívne ovplyvnilo jeho liečbu, prípadne bolo takéto poskytnutie Výsledkov Pacientovi/Klientovi vylúčené jeho ošetrojúcim lekárom.
3. Pacient/Klient sa prihlasuje do Elektronických nástrojov zadaním prihlasovacieho mena a hesla, a následným zadaním autentifikačného kódu. Pacient/Klient zadá autentifikačný kód doručený Pacientovi/Klientovi formou SMS správy na telefónne číslo zadané Pacientom/Klientom pri jeho registrácii do Elektronických nástrojov. Pacient/Klient je povinný pri používaní Elektronických nástrojov chrániť svoje prihlasovacie údaje a autentifikačné kódy a nesprístupniť ich neoprávneným tretím osobám, ako aj urobiť ďalšie opatrenia v rámci bezpečného používania informačných systémov.
4. Pacient/Klient vždy v plnej miere zodpovedá za ochranu Výsledkov doručených Pacientovi/Klientovi do Elektronických nástrojov okrem prípadu, ak k zneužitiu Výsledkov došlo v príčinnej súvislosti s porušením povinnosti spoločnosti Medirex zablokovať prístup bezodkladne po riadnom oznámení Pacienta/Klienta postupom primerane podľa čl. VIII časť D ods. 5 týchto VOP.
5. Spoločnosť Medirex môže v priebehu času vydať novú verziu alebo zmeny Elektronických nástrojov jednotlivých súčastí (ďalej len „Aktualizácia“), pričom spoločnosť Medirex nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Pacientovi/Klientovi nainštalovaním alebo nenainštalovaním Aktualizácie a/alebo inštaláciou Aktualizácie z iných ako autorizovaných zdrojov.
6. Pacient je povinný informovať bez zbytočného odkladu spoločnosť Medirex v prípade akejkoľvek zmeny údajov uvedených pri registrácii do Elektronických nástrojov, a to zadaním požiadavky na zmenu údajov cez Elektronický nástroj. Za týmto účelom môže Poskytovateľ požadovať od Pacienta/Klienta jeho opätovnú autentifikáciu.

#### **IX. DÔVERNOSŤ INFORMÁCII A POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI**

1. Všetky dôverné informácie vzájomne poskytnuté Zmluvnými stranami sú chránené týmito VOP. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré (i) sú alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak ako porušením povinností podľa týchto VOP, alebo (ii) boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
2. Objednávateľ môže použiť Dôverné informácie iba na účely plnenia Zmluvy a/alebo týchto VOP a nesmie poskytnúť tieto Dôverné informácie tretím osobám, ak nie je v týchto VOP ustanovené inak, a to aj po skončení platnosti Zmluvy. Podľa čl. IX týchto VOP sú chránené Dôverné informácie poskytnuté



Objednávateľovi priamo Poskytovateľom alebo nepriamo inou osobou v záujme Poskytovateľa.

3. Objednávateľ môže poskytnúť Dôverné informácie tretej osobe iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa a za podmienok ustanovených v týchto VOP.
4. Objednávateľ je oprávnený poskytnúť Dôverné informácie (i) kompetentnému súdu, rozhodcovskému orgánu, v súvislosti so súdnym alebo rozhodcovským konaním vzniknutým a vedeným v súvislosti s obchodnými vzťahmi medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, (ii) ak je ich poskytnutie požadované príkazom kompetentného súdu, či už v konaní alebo mimo neho, (iii) v súlade s právnym predpisom, podľa ktorého je Objednávateľ povinný tak konať, alebo (iv) vládnej, bankovej, daňovej alebo inej osobe, ktorá je oprávnená a kompetentná ich vyžadovať; to všetko za podmienky, že Objednávateľ včas a vopred oznámi takúto povinnosť poskytnúť Dôverné informácie a bude spolupracovať s Poskytovateľom na zabezpečení potrebného príkazu, rozhodnutia alebo iného aktu na ochranu Dôverných informácií.
5. Objednávateľ sa zaväzuje prijať potrebné opatrenia na ochranu Dôverných informácií minimálne v rovnakom rozsahu a kvalite ako pri ochrane porovnateľných vlastných dôverných údajov podobnej povahy a dôležitosti, uvedené opatrenia však nemôžu byť v menšom rozsahu a kvalite, ako je rozumné a obvyklé. Objednávateľ môže poskytnúť Dôverné informácie iba v nevyhnutnom rozsahu svojim zamestnancom, riaditeľom, poverencom a zástupcom agentom a externým poradcom pokiaľ takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané povinnosťou mlčanlivosti v rovnakom rozsahu ako Objednávateľ.
6. Dôverné informácie môžu byť poskytnuté, reprodukované, zhrnuté alebo distribuované iba za podmienok uvedených v týchto VOP. Objednávateľ súhlasí a zaväzuje sa, že bude všetky Dôverné informácie oddeľovať od ostatných dôverných informácií v záujme predídenia ich zmiešaniu sa.
7. Objednávateľ bude oznamovať Poskytovateľovi informácie o porušení čl. VIII týchto VOP ihneď po zistení neoprávneného použitia, poskytnutia alebo zverejnenia Dôverných informácií alebo o inom porušení povinnosti podľa čl. IX týchto VOP Objednávateľom alebo inou osobou. Objednávateľ bude akýmkoľvek primeraným spôsobom spolupracovať s Poskytovateľom pri znovuobnovení ochrany Dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.
8. Objednávateľ sa zaväzuje vrátiť na požiadanie Poskytovateľa všetky originály, kópie, reprodukcie alebo zhrnutia Dôverných informácií. Všetky dokumenty, listiny, poznámky a iné písomnosti, taktiež, no nie len, elektronické verzie alebo kópie ako sú napr. email, počítačové súbory či už v strojovom kóde alebo normálne čitateľné, ktoré boli pripravené Objednávateľom, jeho zástupcami alebo spolupracovníkmi a inými osobami na základe Dôverných informácií poskytnutých Poskytovateľom, budú zničené na základe požiadavky Poskytovateľa a takéto zničenie bude Poskytovateľovi písomne potvrdené Objednávateľom.
9. Objednávateľ a Poskytovateľ uznávajú, že porušenie povinností podľa čl. VIII týchto VOP môže spôsobiť nenapraviteľné škody Poskytovateľovi, preto sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený zakázať ďalšie použitie alebo inak spravodlivo ochrániť tieto Dôverné informácie, pričom má nárok aj na náhradu s tým vzniknutých nákladov, najmä právne trovy, cestovné náklady, náhradu za stratu času, taktiež má právo vykonať opatrenia na predídenie porušenia čl. IX týchto VOP a na zabezpečenie jeho vynútiteľnosti, pričom právo na dostupnú ochranu Dôverných informácií a ostatné práva Poskytovateľa tým nie sú dotknuté. V prípade porušenia dôvernosti podľa čl. IX. týchto VOP je Poskytovateľ oprávnený žiadať náhradu všetkých a akýchkoľvek škôd, či už priamych alebo nepriamych, ako sú napríklad ušlý príjem, zisk, výpadok produkcie, strata dát, vzniknuté škody tretích osôb, ako aj z toho vyplývajúce škody.
10. Všetky Dôverné informácie týkajúce sa Poskytovateľa sú a vždy budú vlastníctvom Poskytovateľa. Poskytnutím Dôverných informácií Poskytovateľ v žiadnom prípade nedáva, či už výslovne alebo nepriamo, právo, licenciu alebo iné oprávnenie Objednávateľovi na ich použitie alebo akúkoľvek inú dispozíciu. Objednávateľovi taktiež nevznikajú takýmto poskytnutím oprávnenia podľa licencií, autorských práv, obchodných tajomstiev, ochranných známok, ako aj iných práv duševného vlastníctva a priemyselného vlastníctva alebo iných práv patriacich Poskytovateľovi alebo tretím osobám.

11. Tento čl. IX. týchto VOP sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ dozvedeli v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, najmä údajov zo zdravotnej dokumentácie a/alebo údajov, na ktoré sa vzťahuje povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov, a vo vzťahu ku ktorým sú Poskytovateľ a Objednávateľ povinní dodržiavať ustanovenia príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

## **X. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

1. Objednávateľ a Poskytovateľ sú povinní pri spracúvaní osobných údajov postupovať v súlade s Predpismi na ochranu údajov.
2. Poskytovatelia sú zodpovední za spracúvanie osobných údajov fyzických osôb, a to najmä Pacientov, Klientov, kontaktných osôb Objednávateľov, získaných pri poskytovaní Vyšetrení podľa Zákona č. 578/2004 Z. z. a Predpisov na ochranu údajov.
3. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov Poskytovateľmi sú uvedené na Internetovom sídle [www.laboratornadiagnostika.sk/osobneudaje](http://www.laboratornadiagnostika.sk/osobneudaje) a zodpovedná osoba Poskytovateľov môže byť kontaktovaná na adrese [dpo@medicyt.sk](mailto:dpo@medicyt.sk) alebo [dpo@medirex.sk](mailto:dpo@medirex.sk) alebo [dpo@medirexgroup.sk](mailto:dpo@medirexgroup.sk).

## **XI. TRVANIE ZMLUVY**

1. Nadobudnutie platnosti a účinnosti Zmluvy je určené priamo v Zmluve, a to aj s ohľadom na prípadné povinné zverejňovanie Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv. Zmluvné strany si zároveň v Zmluve môžu stanoviť bližšie podmienky trvania a skončenia Zmluvy.
2. V prípade ak si Zmluvné strany nestanovia bližšie podmienky skončenia Zmluvy, Zmluva skončí:
  - a) vzájomnou písomnou dohodou Zmluvných strán, a to dňom uvedeným v takejto dohode,
  - b) písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodu s výpoveďnou dobou 2 (dva) mesiace, ktorá začína plynúť 1. (prvým) dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane;
  - c) písomným odstúpením v prípade závažného porušenia alebo opakovaného menej závažného porušovania povinností vyplývajúcich zo Zmluvy niektorou Zmluvnou stranou alebo z iných dôvodov uvedených v Zmluve alebo v Obchodnom zákonníku, pričom účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia odstúpenia oprávnenej Zmluvnej strany druhej Zmluvnej strane;
  - d) zánikom niektorej zo Zmluvných strán bez právneho nástupcu,
  - e) ak niektorej zo Zmluvných strán zanikne alebo mu bude pozastavené oprávnenie pre výkon činností podľa tejto Zmluvy.
2. Ak dôjde z akéhokoľvek dôvodu ku skončeniu Zmluvy, nebude mať táto skutočnosť vplyv na záväzky Zmluvných strán, ktoré z povahy veci majú ostať zachované aj po skončení Zmluvy, najmä záväzky súvisiace s prípadnou zodpovednosťou za škodu a povinnosťou mlčanlivosti.
3. Zmluvné strany sú si povinné po skončení Zmluvy vysporiadať vzájomné záväzky, ktoré vznikli druhej Zmluvnej strane v súvislosti s porušením povinností podľa tejto Zmluvy.

## **XII. REKLAMÁCIE**

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že akékoľvek ním ponúkané Vyšetrenia (ponúkané v rámci Balíčkov aj mimo nich), ako aj ďalšie služby súvisiace s poskytovaním Vyšetrení (ďalej spolu len „Služby“), budú spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s jej charakterom.
2. Objednávateľ/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 Vyšetrenia a riadne a správne doručenie jeho Výsledku. V prípade zakúpenia Balíčka s Krabičkou môže Klient uplatniť reklamáciu aj v prípade, že súčasťou Krabičky bola chybná Odberová súprava, v dôsledku čoho nie je možné poskytnúť Službu.
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 podľa čl. VII týchto VOP, (ii) ak vznikli dôvody na nevykonanie Služby na strane Objednávateľa a/alebo Klienta, alebo (iii) ak Poskytovateľ nemohol objektívne vykonať Službu z dôvodu pôsobenia vis maior.
5. Reklamáciu musí Objednávateľ/Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 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,
  - d) osobne na recepcii Laboratória alebo Odberového centra.
7. Po uplatnení reklamácie Objednávateľom alebo 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 Objednávateľ/Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie; o odstrániteľnú vadu ide najmä v prípade chybnéj Odberovej súpravy, ktorá je súčasťou Krabičky, pričom v tomto prípade má Klient nárok na bezplatné poskytnutie novej Odberovej súpravy;
  - b) ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť, t. j. najmä v prípade nevykonania Vyšetrenia z dôvodov na strane Poskytovateľa (predovšetkým strata, zneškodnenie Vzorky alebo nesprávne vykonanie Vyšetrenia so zlým Výsledkom) má Objednávateľ/Klient nárok na:
    - (i) bezplatné vykonanie ďalšieho Vyšetrenia,
    - (ii) vrátenie už zaplatenej úhrady za Vyšetrenie v plnej výške;
  - c) ak Službu nemožno vykonať z dôvodu na strane Objednávateľa alebo Klienta alebo z dôvodu pôsobenia vis maior, Objednávateľ/Klient nemajú nárok na nápravu; to neplatí v prípade poškodenia Odberovej súpravy, ktorá je súčasťou Krabičky, Klientom alebo Objednávateľom, v takom prípade má Klient nárok na novú Odberovú súpravu, pričom všetky náklady na doručenie novej Odberovej súpravy znáša Klient.
10. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Objednávateľa/Klienta emailom alebo poštou.

### **XIII. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Tieto VOP sú účinné a záväzné odo dňa ich zverejnenia na Internetovom sídle Poskytovateľa, ak nie je vo VOP uvedený neskorší dátum.
2. Písomnou dohodou medzi Objednávateľom/Klientom a Poskytovateľom v Zmluve alebo Licenčnej Zmluve môže byť použitie jednotlivých ustanovení týchto VOP vylúčené alebo pozmenené.
3. Ak v týchto VOP nie je uvedené niečo iné, akýkoľvek dokument sa považuje za doručený, ak bude adresátovi doručený osobne alebo poštou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo kuriérom na adresu oznámenú adresátom, najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred dňom odoslania dokumentu. V prípade neúspešného doručenia písomnosti doporučenou listovou zásielkou sa 7 (siedmy) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Doručovaná písomnosť bude považovaná za riadne doručenú aj vtedy, ak ju adresát odmietne prevziať, a to dňom odmietnutia prevzatia.
4. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom/Klientom súvisiace s poskytovaním Vyšetrení Poskytovateľom Objednávateľovi/Klientovi sa spravujú Zmluvou a týmito VOP. Len ak určitá otázka nebude upravená v Zmluve a/alebo v týchto VOP, budú sa takéto vzťahy spravovať príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Zákona č. 578/2004 Z. z., Predpismi na ochranu osobných údajov ako aj ustanoveniami iných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike. Toto ustanovenie sa v prípade, že Objednávateľom/Klientom je subjekt so sídlom/miestom podnikania/trvalým pobytom mimo územia Slovenskej republiky, považuje za voľbu rozhodného práva, ktoré má platiť medzi stranami, a ktorým je právo Slovenskej republiky s výnimkou zákona č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov.
5. Ak by niektoré ustanovenia mali byť neplatnými už v čase vzniku zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom/Klientom a Poskytovateľom, alebo ak sa stanú neplatnými neskôr, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu VOP.
6. Akékoľvek spory medzi Objednávateľom/Klientom a Poskytovateľom vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa týchto VOP, ako aj zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom/Klientom a Poskytovateľom, sú strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou. V prípade, že sa strany nedohodnú, príslušným orgánom na konanie a rozhodovanie o spore je nezávislý súd Slovenskej republiky, pričom rozhodovať bude podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Toto ustanovenie sa v prípade, že Objednávateľom/Klientom je subjekt so sídlom/miestom podnikania/trvalým pobytom mimo územia Slovenskej republiky, považuje za dohodu, ktorou sa zakladá v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej Únie právomoc slovenského súdu rozhodovať o prípadných sporoch strán, pričom strany ako miestne príslušný súd stanovili vo veci vecne príslušný súd.
7. Členenie VOP na články, ako aj označenie jednotlivých článkov, slúžia len na zlepšenie orientácie v texte VOP, a preto nie je možné ich použiť pri výklade VOP, ako aj pri posudzovaní oddeliteľnosti ich častí.
8. Poskytovateľ je oprávnený tieto VOP, Cenník, akúkoľvek časť Príručky, zoznam Vyšetrení CITO, ako aj iné dokumenty, na ktoré odkazujú tieto VOP jednostranne meniť bez súhlasu Objednávateľa/Klienta. O zmene dokumentov uvedených v predchádzajúcej vete Poskytovateľ upovedomí Objednávateľa/Klienta s primeraným časovým predstihom zverejnením ich úplného znenia na Internetovom sídle Poskytovateľa a v prípade zmeny Cenníka jeho zverejnením v rámci Klientskej zóny, Pacientskej zóny a na Internetovom sídle. Objednávateľ/Klient je povinný si preveriť aktuálne znenie dokumentov uvedených v prvej vete čl. XIII. ods. 8 týchto VOP zverejnených na Internetovom sídle, nakoľko v prípade, že dôjde k objednávke Vyšetrenia Objednávateľom/Klientom, za záväzný sa považuje ten dokument, ktorý bol zverejnený na Internetovom sídle (v deň, ktorý je v Žiadanke Objednávateľa/Klienta uvedený ako deň vystavenia Žiadanky (ak vo VOP, prípadne inom dokumente

a/alebo Cenníku nie je uvedený neskorší dátum ich účinnosti). Prostredníctvom svojho Internetového sídla bude Poskytovateľ informovať Objednávateľa/Klienta o zmene svojich identifikačných údajov.

V Bratislave dňa 07.02.2019

MEDIREX GROUP