

REKLAMAČNÉ PODMIENKY

Spoločnosti CYTOGEN s.r.o.

Dátum účinnosti: 15.11.2024

1. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 1.1 Vyšetrenie má vady, najmä ak plnenie Poskytovateľa nezodpovedá opisu Vyšetrenia v Internetovom obchode alebo v zmluve, alebo nemá vlastnosti určené v zmluve, alebo nemá vlastnosti, ktoré Zákazník mohol odôvodnene očakávať vzhľadom na povahu Vyšetrenia s prihliadnutím na verejnú vyhlásenia Poskytovateľa týkajúce sa daného Vyšetrenia.
- 1.2 Ak sa Vyšetrenie vykonáva na základe vzorky odobratej prostredníctvom Odberovej súpravy samotným Zákazníkom, Vyšetrenie má tiež vady ak:
 - a) Odberová súprava nespĺňa požiadavky, ktoré vyplývajú zo zmluvy, a ktoré možno očakávať vzhľadom na povahu Vyšetrenia; § 616 a § 617 Občianskeho zákonníka sa uplatnia primerane;
 - b) ak je Odberová súprava doručená Zákazníkovi menej ako tri dni pred expiráciou Odberovej súpravy (viď VOP odsek 10.2) alebo mu nie je doručená vôbec.
- 1.3 Ak Poskytovateľ zodpovedá za vady Vyšetrenia, Zákazník môže vytknúť vadu Vyšetrenia za podmienok podľa všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto všeobecných obchodných podmienok.
- 1.4 Ak sa Vyšetrenie vykonáva na základe vzorky odobratej prostredníctvom Odberovej súpravy samotným Zákazníkom:
 - a) Poskytovateľ nie je zodpovedný za vady Odberovej súpravy, ktoré vznikli po prechode nebezpečenstva škody na Odberovej súprave na Zákazníka (VOP odsek 7.7) v dôsledku náhodnej udalosti, opotrebenia, nevhodného používania alebo iného nesprávneho zaobchádzania s Odberovou súpravou, najmä v dôsledku použitia v rozpore s pokynmi Poskytovateľa;
 - b) Poskytovateľ nie je zodpovedný za vady Vyšetrení, ktoré vznikli v dôsledky nevhodného používania Odberovej súpravy alebo nedodržania pokynov zo strany Zákazníka.
- 1.5 Vadou Vyšetrenia nie je:
 - a) ak nie je možné vykonať Vyšetrenie a/alebo získať výsledky z Vyšetrenia z dôvodu nesprávne odobratej Vzorky, najmä v dôsledku nedodržania pokynov o jej odbere;
 - b) ak nie je možné vykonať Vyšetrenie a/alebo získať výsledky z Vyšetrenia z dôvodu nedodržania lehôt podľa odseku VOP 10.2 alebo odseku VOP 10.5, alebo oboch;
 - c) ak nie je možné vykonať Vyšetrenie a/alebo získať výsledky z Vyšetrenia z dôvodu, že Zákazník nevykoná odber Vzorky pred expiráciou Odberovej súpravy;
 - d) ak nie je možné doručiť výsledky Vyšetrenia Zákazníkovi z dôvodu nesprávne uvedenej emailovej adresy;
 - e) ak nie je možné priradiť Vzorku doručenú Poskytovateľovi k Objednávke z dôvodu nesprávne uvedeného kódu Odberovej súpravy alebo nedodržania inštrukcií pri uvádzaní kódu;
 - f) ak Zákazník nedoručil spolu s Vzorkou aj Informovaný súhlas;
 - g) ak Poskytovateľ nevykoná Vyšetrenie z dôvodu, že Zákazník v čase podpisu Informovaného súhlasu nebol plne spôsobilý na právne úkony;
 - h) ak sú výsledky Vyšetrenia nepresné alebo nesprávne z dôvodu, že Zákazník doručil Poskytovateľovi vzorku inej osoby.
- 1.6 Pre vylúčenie pochybností, v prípadoch podľa odseku 1.5 platí, že Poskytovateľ splnil záväzok zo zmluvy v plnom rozsahu a Zákazník preto nemá nárok na vrátenie plnení poskytnutých Poskytovateľovi v súvislosti so zmluvou.
- 1.7 Ak sa Vyšetrenie vykonáva na základe vzorky odobratej prostredníctvom Odberovej súpravy samotným Zákazníkom, Poskytovateľ zodpovedá za vady Odberovej súpravy, ktoré existujú v čase dodania Odberovej súpravy Zákazníkovi a ktoré sa prejavia počas dvoch rokov od dodania Odberovej súpravy alebo počas doby trvanlivosti Odberovej súpravy uvedenej na Odberovej súprave, jej obale, alebo pripojenom návode, podľa toho, čo uplynie skôr.
- 1.8 Zákazník je povinný vytknúť vadu Vyšetrenia do 30 dní od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa 1.7, inak právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady zaniká. Vady Odberovej súpravy je Zákazník povinný vytknúť predtým, ako prostredníctvom Odberovej súpravy odoberie Vzorku.
- 1.9 Vytknutie vady Zákazník uskutoční zaslaním oznámenia podľa VOP článku 15 Poskytovateľovi.
- 1.10 Vo vytknutí vady (ďalej aj „reklamácia“) je Zákazník povinný uviesť najmä nasledovné údaje:
 - a) Identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, trvalý pobyt;
 - b) číslo Objednávky a číslo Odberovej súpravy;

- c) Vyšetrenie, ktorého sa vada týka;
 - d) detailný popis vady;
 - e) kontaktné údaje na účely informovania o vybavení reklamácie, najmä emailovú adresu a telefónne číslo;
 - f) ak je to možné a účelné, dôkazy o vytýkanej vade, najmä fotografie a videá.
- 1.11 Poskytovateľ poskytne Zákazníkovi písomné alebo e-mailové potvrdenie o prijatí vytknutia vady bezodkladne po vytknutí vady. Lehota na vybavenie vytknutia vady nesmie prekročiť 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
- 1.12 Spôsob vybavenia reklamácie určuje Poskytovateľ. Poskytovateľ môže vybaviť reklamáciu najmä nasledovným spôsobom:
- a) Ak ide o odstrániteľnú vadu Vyšetrenia, Poskytovateľ je povinný vadu bezplatne odstrániť;
 - b) Ak ide o neodstrániteľnú vadu Vyšetrenia, najmä ak nie je možné vykonať Vyšetrenie z dôvodu na strane Poskytovateľa (napríklad strata alebo zničenie Vzorky pred vykonaním Vyšetrenia), Poskytovateľ je povinný ponúknuť Zákazníkovi zopakovanie Vyšetrenia a Zákazník je povinný takúto ponuku prijať;
 - c) Ak sa Vyšetrenie vykonáva na základe vzorky odobratej prostredníctvom Odberovej súpravy samotným Zákazníkom, a ide o vadu Odberovej súpravy, Poskytovateľ spravidla poskytne Zákazníkovi náhradnú Odberovú súpravu, ibaže je možné vadu Odberovej súpravy odstrániť inak pri dodržaní obvyklých štandardov kvality a bezpečnosti.
- 1.13 Zákazník a Poskytovateľ sa v prípadoch osobitného zreteľa môžu dohodnúť aj na inom spôsobe vybavenia reklamácie.
- 1.14 Ak je reklamácia neúplná alebo iným spôsobom neurčitá, Poskytovateľ požiada Zákazníka o jej doplnenie. Lehoty na vybavenie reklamácie v takom prípade začínajú plynúť dňom doručenia doplneného podania. Ak Zákazník nedoplní reklamáciu bez zbytočného odkladu od doručenia výzvy Poskytovateľa, reklamácia sa bude považovať za neopodstatnenú a Poskytovateľ ju môže zamietnuť.
- 1.15 Poskytovateľ je povinný vystaviť Zákazníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní od jej podania a informovať ho o výsledku prostredníctvom emailu.

[ZVYŠOK STRANY ÚMYSELNE PONECHANÝ PRÁZDNY]

[NASLEDUJÚ PRÍLOHY]

ANNEX 1 DEFINÍCIE

Informovaný súhlas	Význam podľa všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa
Internetový obchod	Význam podľa všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa
Objednávka	Význam podľa všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa
Odberová súprava	Význam podľa všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa
Poskytovateľ	Význam podľa všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa
Výšetrenie	Význam podľa všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa
Vzorka	Význam podľa všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa
Zákazník	Význam podľa všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa

[ZVYŠOK STRANY ÚMYSELNE PONECHANÝ PRÁZDNY]

---[KONIEC]---