***REKLAMAČNÝ PORIADOK SAMOPLATCOVSKÝCH VYŠETRENÍ***

***I. ÚVODNÉ USTANOVENIA***

1. *Spoločnosti ERSTE Medical Group a.s,, je na základe platných povolení a v súlade s príslušnými právnymi predpismi oprávnený 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 sposkytovaním Samoplatcovských vyšetrení, vrátane darčekových 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.*

1. *Kvalitou poskytovanej Služby sa rozumie predovšetkým samotné vykonanie Samoplatcovského vyšetrenia a riadne a správne doručenie jeho výsledku.*
2. *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.*
3. *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.*
4. *Reklamácia môže byť uplatnená:*

*a) písomne na korešpondenčnej adrese Poskytovateľa,*

*b)  emailom na emailovej adrese info@bellumlaboratory.com,*

*c) telefonicky prostredníctvom klientskeho centra Poskytovateľa,*

*d) osobne na recepcii Laboratória alebo Odberového centra Poskytovateľa.*

1. *Po uplatnení reklamácie Klientom vydá Poskytovateľ potvrdenie o prijatí reklamácie.*
2. *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.*
3. *Spôsoby vybavenia reklamácie:*
	1. *ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie;*
	2. *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:*
		1. *bezplatné opakovanie totožného Samoplatcovského vyšetrenia,*
		2. *vrátenie už zaplatenej úhrady za Samoplatcovské vyšetrenie v plnej výške;*
	3. *ak Službu nemožno vykonať z dôvodu na strane Klienta alebo z dôvodu pôsobenia vis maior, Klient nemá nárok na nápravu.*
4. *V prípade opodstatnených reklamácii produktov / vyšetrení uhradených Darčekovým poukazom, pri ktorých bude reklamácia vyriešená vrátením uhradených finančných prostriedkov, bude táto suma vrátená prostredníctvom nového Darčekového poukazu v hodnote reklamovaného Balíčka / Samoplatcovského vyšetrenia.*
5. *O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta e-mailom.*

*V Košiciach dňa 21.07.2021*