

Objednatel svou objednávkou na vyšetření biologického vzorku stvrzuje, že se seznámil s níže uvedenými podmínkami a v plném rozsahu s nimi souhlasí:

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb („VOP“)

1. Základní pojmy a zkratky

Biologický vzorek je krev, plazma, stěr, kožní epitel, vlas, ochlupení, či jakákoli jiná součást fyzické schránky člověka (Objednatele) určená k Výkonu služby Poskytovatelem.

Objednatel je klient/zákazník poptávající služby Poskytovatele v případech, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. Nezletilého Objednatele zastupuje v právních věcech zákonný zástupce či ustanovený opatrovník. **Objednávka** je on-line rezervace termínu za účelem odběru biologického vzorku Objednatele na vybraném pracovišti Poskytovatele, spolu se specifikací typu požadovaného laboratorního vyšetření dle aktuální nabídky Poskytovatele za předem stanovenou cenu, tak jak jsou Objednatelem zvoleny v objednávkovém formuláři. Stejně tak se má za Objednávku rovněž faktické poskytnutí biologického vzorku Objednatelem na pracovišti Poskytovatele dle smluvního ujednání stran o volbě typu laboratorního vyšetření za cenu určenou Poskytovatelem.

Poskytovatel je obchodní společnost **Sang Lab – klinická laboratoř, s.r.o.**, se sídlem Bezručova 1098/10, 360 01 Karlovy Vary, IČ 25230271, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni pod spis. zn. C 10836. Poskytovatel je nestátní zdravotnické zařízení s oprávněním k poskytování zdravotních služeb v oboru laboratoř alergologie a klinické imunologie, laboratoř hematologie a transfúzního lékařství, laboratoř klinické biochemie a laboratoř lékařské mikrobiologie. Poskytovatel je akreditovanou laboratoří dle normy ČSN EN ISO 15189:2013.

Potvrzení storna je elektronicky vystavené potvrzení o skutečnosti, že Objednatel telefonicky či jiným způsobem nejméně do 14 h předchozího pracovního dne zrušil rezervovaný termín Výkonu služby. V případě nevyužití náhradního termínu, slouží k uplatnění práva Objednatele na vrácení předem uhrazené ceny služby.

Smlouva je Smlouva o poskytování služeb vyšetření uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem za účelem Výkonu služby a vystavení Výsledku vyšetření v souladu s těmito VOP.

VOP jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb.

Výkon služby představuje soubor činností zajišťovaných Poskytovatelem na základě Objednávky, a to zejména odběr biologického vzorku a jeho laboratorní zpracování formou vybranou Objednatelem v Objednávce z aktuální nabídky Poskytovatele (u vyšetření na COVID-19 formou PCR vyšetření nebo stanovením protilátek, jiná vyšetření formou testu, analýzou, atp.)

Výsledek vyšetření je písemný údaj o výsledku Výkonu služby v listinné, elektronické, popř. SMS formě, který Poskytovatel zašle na emailovou adresu, telefonní číslo či předá Objednateli oproti předložení platného občanského průkazu.

2. Uzavření smlouvy

Smlouva o poskytování služeb vyšetření (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena mezi Poskytovatelem a Objednatelem buď na dálku prostřednictvím internetu či osobně, a to na základě potvrzení Objednávky Objednatele ze strany Poskytovatele.

Spolu s elektronickým odesláním či osobním předáním Objednávky Objednatel mimo jiné prohlašuje:

- že je plně způsobilý k právním úkonům či je v právním jednání zastoupen takovou osobou;
- že je zletilý či je v právním jednání zastoupen zletilým zákonným zástupcem či opatrovníkem;
- že si není vědom překážek, které by mu bránily v uzavření Smlouvy;
- že bez výhrad souhlasí s těmito VOP,

- že souhlasí s uzavřením Smlouvy v rozsahu a za cenu, tak jak jsou uvedeny v Objednávce,
- že souhlasí se zpracováním svých osobních údajů Poskytovatelem dle zásad nařízení GDPR.

Objednávkový formulář je Objednatel povinen vyplnit pečlivě a uvést do něj všechny požadované údaje. Smlouva je uzavřena v okamžiku potvrzení Objednávky Poskytovatelem.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

Objednatel bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy si u Poskytovatele rezervuje čas a místo odběru biologického materiálu a Poskytovatel tento čas rezervuje výlučně pro Objednatele. Z tohoto důvodu je Objednatel povinen dostavit se na sjednané odběrové místo v přesně stanovený čas odběru, který si zvolil v Objednávce.

Poskytovatel nese odpovědnost za správný postup při odběru biologického vzorku.

Poskytovatel si vyhrazuje právo vyzvat Objednatele k novému odběru biologického vzorku. Opakovaný odběr biologického vzorku nemá vliv na sjednanou cenu Výkonu služby.

Odebraný biologický vzorek se stává majetkem Poskytovatele a může být v anonymizované podobě dále využit např. pro účely vnitřní kontroly kvality práce laboratoře, k výzkumným účelům či odborně zlikvidován.

Poskytovatel je oprávněn užít neomezeně pro své účely nebo pro účely třetích osob know-how, pracovní postupy, metodiku práce, software, statistické výsledky a zkušenosti, a to i pokud k nim dospěl při Výkonu služby na základě smluvního ujednání s Objednatelem.

Cenu Výkonu služby uhradí Objednatel buď prostřednictvím platební brány při potvrzení Objednávky nebo hotovostní či bezhotovostní platbou přímo na odběrném místě.

Objednatel bere na vědomí, že v souvislosti s Výkonem služby dochází k nakládání s biologickým materiálem Objednatele a ke zpracování jeho osobních údajů ve smyslu Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). Za tímto účelem Objednatel stvrzuje, že obdržel a seznámil se s informacemi, tak jak jsou uvedeny v odstavcích „Zpracování osobních údajů“ a „Práva Objednatele týkající se ochrany osobních údajů“ a s uvedenými postupy bez výhrad souhlasí (viz. VOP).

4. Změna termínu

V případě, že Objednatel Poskytovateli oznámí nejpozději do 14 h předcházejícího pracovního dne, že se závažného důvodu nemůže ve smluvený termín na pracoviště Poskytovatele dostavit, zavazuje se Poskytovatel umožnit Výkon služby v **termín náhradní** nebo **termín stornovat** bez uplatnění smluvní sankce. O sjednané změně termínu nebo stornu termínu odešle Poskytovatel potvrzení elektronickou cestou na emailovou adresu Objednatele uvedenou v Objednávce (dále jen „**Potvrzení storna**“).

V případě, že Objednatel Potvrzení storna ani do 30 min. od komunikace s Poskytovatelem neobdrží, je povinen z vlastní iniciativy elektronickou nebo telefonní cestou Potvrzení storna urgovat. Potvrzení storna je doklad nezbytný k prokázání nároku Objednatele na sjednání nového (již předplaceného) termínu poté, kdy odpadne důvod jeho storna.

5. Smluvní sankce

Pokud se ve sjednaný termín Objednatel do odběrového místa nedostaví, pak nárok na vyšetření Objednatele zaniká a Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní sankci/storno poplatek ve výši rovnající se ceně objednaného vyšetření.

6. Výsledek vyšetření

Výsledek vyšetření se vztahuje vždy pouze k testovanému biologickému vzorku. Objednatel bere na vědomí, že Výsledek vyšetření vypovídá o jeho zdravotním stavu v okamžiku provedení odběru biologického materiálu, nikoli v době doručení Výsledku vyšetření.

Poskytovatel se zavazuje zaslat Výsledek vyšetření Objednateli ve lhůtě přiměřené s přihlédnutím k jejich povaze a dosažitelnosti.

Výsledek vyšetření zasílá Poskytovatel Objednateli formou, kterou Objednatel písemně určí při odběru biologického materiálu. V případě, kdy Objednatel uvede chybnou emailovou adresu (pro zaslání elektronickou cestou) nebo chybné telefonní číslo (pro zaslání SMS), popř. se osobně dostaví pro listinnou formu bez platného občanského průkazu, bere Objednatel na vědomí, že Poskytovatel nebude schopen Výsledek vyšetření požadovaným způsobem doručit a nejedná se tak o porušení smluvní povinnosti ze strany Poskytovatele.

Poskytovatel odpovídá za kvalitu Výsledku vyšetření. Poskytovatel však neodpovídá za to, zda identita osoby, jejíž biologický vzorek byl odebrán, byla řádně ověřena, stejně tak neodpovídá za špatnou identifikaci na základě špatného označení laboratorního vzorku, který byl doručen Objednatelem.

Poskytovatel nese odpovědnost za škodu pouze ve vztahu ke skutečné škodě, nikoli však ve vztahu k ušlému zisku nebo jakýchkoli jiných nepřímých nebo následných škod.

Poskytovatel nenese odpovědnost za jakékoli následky způsobené využitím Výsledku vyšetření, stejně tak nenese odpovědnost za škodu způsobenou jejich nesprávnou interpretací ať už ze strany Objednatele, nebo třetích osob.

7. Reklamáce

Reklamáce Výkonu služby nebo Výsledku vyšetření je možná za podmínek, v rozsahu a způsobem pro uplatnění odpovědnosti Poskytovatele za vadný výsledek služby v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Způsob reklamáce odpovídá běžné praxi poskytovatelů služeb obdobného charakteru. Zjištěnou vadu musí Objednatel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí, nejpozději pak do dvou let od převzetí Výsledku vyšetření. Reklamovanou vadu musí Objednatel řádně popsat, zdůvodnit a případně dle jejího obsahu doložit průkaznými důkazy.

Reklamáce se podává písemně doručením na adresu sídla Provozovatele, popř. elektronickou cestou.

Jsou-li splněny podmínky pro reklamaci a tato je řádně podložena, zahájí Provozovatel bez zbytečného odkladu reklamační řízení. V případě absence nutného údaje či podkladu si Provozovatel vyžádá jejich doložení a reklamační řízení zahájí až po jejich doručení.

Poskytovatel vyřídí reklamaci do 30 dnů od zahájení reklamačního řízení, pokud není důvodná lhůta delší. O výsledku reklamace informuje Objednatele totožnou formou, jako byla reklamace uplatněna. Je-li reklamace shledána oprávněnou, zajistí Poskytovatel nápravu vadného plnění poskytnuté služby, popř. uhradí Objednateli finanční plnění ve výši, kterou Objednatel uplatnil, byla-li shledána důvodnou. Finanční plnění uhradí Poskytovatel nejpozději do 14-ti kalendářních dnů ode dne sdělení bankovního účtu Objednatelům.

8. Odstoupení od Smlouvy

Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že nemá právo od Smlouvy odstoupit dle § 1829 odst. 1) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a to zejména z důvodu, že ihned po uzavření Smlouvy Poskytovatel zahájil činnosti související s plněním Smlouvy (rezervace času, rezervace místa, příprava odběrového materiálu, evidence osobních údajů k Výkonu služby, apod).

Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy pouze v případě, že nevyužije možnosti sjednání náhradního termínu, a to **písemnou žádostí o odstoupení od Smlouvy spolu s doložením Potvrzení storna**, které se sjednává jako nutná podmínka pro možnost odstoupení. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli uhrazenou cenu Výkonu služby v plné její výši, a to nejpozději do 14-ti pracovních dní od doručení žádosti. Poskytovatel vrátí přijatou úhradu na bankovní účet, ze kterého byla prostřednictvím platební brány při potvrzení Objednávky uskutečněna. Převod na jiný bankovní účet Objednatele je možný pouze v případě úředního ověření podpisu Objednatele uvedeného na žádosti nebo v případě jejího osobního doručení po předložení platného občanského průkazu Objednatele.

Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě nedodržení „Pokynů Provozovatele“ Objednatelům (viz. VOP), zejména odmítne-li Objednatel opakovaný odběr biologického materiálu, nebo v případě, kdy by realizací Výkonu služby měl Poskytovatel porušit povinnost stanovenou mu právním předpisem nebo v jiných odůvodněných případech s ohledem na zajištění zdraví a bezpečnosti osob. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí Poskytovatel přijatou úhradu na bankovní účet, ze kterého byla prostřednictvím platební brány při potvrzení Objednávky Objednatelům uskutečněna.

9. Pokyny Provozovatele

Provozovatel žádá každého Objednatele, aby plně dodržoval pokyny personálu a instrukce poskytnuté na každém odběrovém pracovišti. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nezbytnou k plnění Výkonu služby, je Poskytovatel oprávněn odložit poskytnutí objednané služby do doby poskytnutí součinnosti a účtovat Objednateli náklady, které mu s touto prodlevou prokazatelně vzniknou, popř. od Smlouvy odstoupit.

V souladu s doporučeními SZÚ a MZ ČR není Provozovatel oprávněn provádět Výkon služby u Objednatele, který vykazuje akutní respirační příznaky. Objednatel je povinen v takovém případě kontaktovat telefonicky svého obvodního lékaře nebo místní hygienickou stanici a postupovat dle jejich instrukcí.

Objednatel je dle § 53 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, oznámit Poskytovateli diagnostikovanou nákazu virem HIV nebo hepatitidou B či C či jiným infekčním onemocněním.

Objednatel je povinen na výzvu Poskytovatele absolvovat opakovaný odběr biologického vzorku (v případě nedostatečného množství, nedostatečné kvality, předání biologického vzorku v nevhodném obalu, nejednoznačného výsledku laboratorního vyšetření, atp.). Opakovaný odběr biologického vzorku nenavyšuje cenu Výkonu služby.

Pokyny určené pro vyšetření na COVID-19:

- minimálně 2 hodiny před odběrem se nesmí používat kapky nebo spreje do nosu,
- v prostorách odběrového pracoviště je nutno používat ochranné roušky,
- odběr biologického materiálu se provádí stěrem z horních cest dýchacích (metoda PCR) nebo odběrem žilní krve (průkaz protilátek proti koronaviru laboratorní metodou) nebo odběrem kapilární krve, tj. z palce (vyšetření formou Rapid testu),
- v případě pozitivního Výsledku vyšetření je Objednatel povinen neprodleně kontaktovat svého ošetřujícího lékaře nebo místní krajskou hygienickou stanici, od nichž získá informace k dalšímu postupu.
- Výsledek vyšetření bude Objednateli zaslán do 48 hodin od odběru biologického materiálu.
- V případě využití Výsledku vyšetření při přechodu státních hranic doporučuje Poskytovatel vytištění elektronické zprávy v barevném provedení z důvodu předcházení případnému zpochybnování pravosti dokumentu.
- Poskytovatel negarantuje akceptaci certifikátu ze strany správních orgánů s ohledem na nejednoznačnost vládních opatření a odlišnosti požadavků jednotlivých správních orgánů, avšak poskytne maximální součinnost na základě vyžádání ze strany Objednatele a specifikaci problému.

10. Zpracování osobních údajů

Poskytovatel je správcem osobních údajů Objednatele ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“). Dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, je Poskytovatel povinen informovat o rozsahu a účelu zpracování osobních údajů, specifikovat kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být tyto zpřístupněny.

Zásady ochrany osobních údajů stanovené v GDPR stanoví základ, podle kterého Poskytovatel zpracovává jakékoli osobní údaje získané v souvislosti s předmětem činnosti a při poskytování veškerých svých služeb, a to v jakékoli jejich formě (ústní, písemné, elektronické, faktické).

Poskytnutí osobních údajů Objednatelům je dobrovolné, v rozsahu nutném pro uzavření Smlouvy je však podmínkou vzniku smluvního vztahu specifikovaného těmito VOP.

Správce	Sang Lab – klinická laboratoř, s.r.o. , se sídlem Bezručova 1098/10, 360 01 Karlovy Vary, IČ 25230271, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni pod spis. zn. C 10836
Účel zpracování	zajištění Výkonu služby a Výsledku vyšetření v souladu se Smlouvou, tedy realizace všech činností souvisejících s odebráním biologického materiálu, jeho laboratorním zpracováním a vyhodnocením při současném zajištění nutné evidence v rozsahu požadavků právních předpisů
Doplňující informace	<ul style="list-style-type: none"> - osobní údaje jsou zpracovány v podobě, v jaké jsou získány od Objednatele a v souladu s účelem, pro jaký jsou zpracovány - zpracování se provádí manuálně i automatizovaně pro účely provedení služby - Poskytovatel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o osobních údajích Objednatele a poskytnout osobním údajům dostatečnou ochranu tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k nim, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití - všechny osoby, které v rámci plnění svých pracovních či jiných povinností přicházejí do styku s osobními údaji Objednatele jsou vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti
Právní důvod	<ul style="list-style-type: none"> - čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR: zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů - čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR: zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje - zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění - zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, v platném znění - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele - zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění - zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění
Specifikace subjektů	Objednatel
Specifikace osobních údajů	jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo, trvalé bydliště, e-mailová adresa, tel. číslo, krevní skupina, Výsledek vyšetření a případně další sdělené údaje a údaje, které Poskytovatel vytvoří zpracováním údajů takto získaných v souvislosti s Výkonem služby.

Příjemci osobních údajů	Poskytovatel a orgány státní správy, o nichž to zvláštní právní předpis stanoví (např. Krajská hygienická stanice v případě pozitivního výsledku na COVID-19, apod.).
Lhůta pro výmaz	osobní údaje jsou vedeny po dobu nezbytně nutnou k účelu jejich zpracování a u správce jsou uchovány pouze po dobu určenou zákonem

11. Práva Objednatele týkající se ochrany osobních údajů

- ✓ dle čl. 15 GDPR právo na přístup k osobním údajům, které se ho týkají;
- ✓ dle čl. 16 GDPR právo požadovat po Poskytovateli jako správci osobních údajů opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají;
- ✓ dle čl. 17 GDPR právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, není-li to v rozporu s nařizujícím ustanovením zákona, kterým je Poskytovatel povinen se řídit;
- ✓ dle čl. 18 GDPR právo, aby Poskytovatel omezil zpracování osobních údajů Objednatele jako subjektu údajů v případech zde explicitně vyjmenovaných;
- ✓ dle čl. 19 GDPR právo požadovat informace o příjemcích osobních údajů;
- ✓ dle čl. 21 GDPR právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají, jde-li o zpracování nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci podle čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR; Námitku je možné vznést u Poskytovatele. Pokud takovou námitku Objednatel vznesl, bude Poskytovatel oprávněn v takovém zpracování pokračovat jen tehdy, pokud prokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami Objednatele, a dále tehdy, pokud půjde o zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- ✓ Objednatel se nemůže domáhat výmazu osobních údajů, které je Poskytovatel jako poskytovatel zdravotních služeb povinen shromažďovat na základě povinnosti uložené mu právním předpisem;
- ✓ Poskytovatel jako správce nepředává ani nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci.
- ✓ právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Poštovní adresa: ÚOOÚ, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mailová adresa: posta@uouu.cz, ID datové schránky: qkbaa2n, www.uouu.cz.

12. Závěrečná ustanovení

Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranné změny těchto VOP.

Změnu VOP Poskytovatel vždy oznámí, a to vyvěšením nových VOP na svých webových stránkách bez zbytečného odkladu po jejich vydání.

Práva a povinnosti Objednatele i Poskytovatele nespécifikovaná v těchto VOP se řídí právními předpisy ČR a EU, zejména zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění, zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

V Karlových Varech dne 21.2.2020

Sang Lab – klinická laboratoř, s.r.o.