



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### **CYTOPATHOS spol. s r.o.,**

Kutuzovova 23,

83103 Bratislava 3,

IČO: 35 897 619,

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 32876/B,

je oprávnená poskytovať laboratórnu diagnostiku v špecializačných odboroch v zmysle platného povolenia.  
(ďalej len „Poskytovateľ“).

Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením vyšetrovania biologického materiálu pacientov realizovaných Poskytovateľom pre zdravotnícke zariadenia na základe Zmluvy a/alebo riadne vyplnenej a podpísanej žiadanky na vyšetrenie a odobratej a/alebo doručenej biologickej vzorky, ako aj za účelom vzájomnej podpory Poskytovateľa na jednej strane a zdravotníckeho zariadenia 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 zdravotnícke zariadenia Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP Klient“) a zároveň aj tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“).

Poskytovanie služieb 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.

### **I PREDMET**

Poskytovateľ zodpovedá za to, že akékoľvek ním ponúkané služby, ako aj ďalšie služby súvisiace s vydávaním výsledkov (ďalej spolu len „Služby“), budú spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s jej charakterom.

Zdravotnícke zariadenie je oprávnený uplatniť reklamáciu:

- na kvalitu poskytovanej Služby,
- revíziu výsledku laboratórnych vyšetrení,
- spôsob správania sa pracovníkov,
- nedodržanie dohodnutých podmienok vyplývajúcich z uzatvorenej dohody o vykonaní vyšetrení, najmä však nedodržanie dohodnutej lehoty.
- na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena nebola určená v súlade s platným Cenníkom.

Kvalitou poskytovanej Služby sa rozumie predovšetkým diagnostický proces a riadne a správne doručenie jeho výsledku.

Reklamovať nemožno Službu, ktorá nebola vykonaná z dôvodu okolností, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa, a to predovšetkým:

- ak nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa;
- ak vznikli dôvody na nevykonanie Služby na strane Klienta;
- ak zdravotnícke zariadenie nedodrží pokyny Poskytovateľa v súvislosti so správnym odberom a dorúčením biologického materiálu a poskytovateľ vie toto porušenie preukázať;

- ak Poskytovateľ nemohol objektívne vykonať Službu z dôvodu pôsobenia vyššej moci (tzv. vis maior).

Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy

## **II RIEŠENIE SŤAŽNOSTI**

### **Spôsob podania sťažnosti:**

1. písomne na korešpondenčnej adrese Poskytovateľa;
2. emailom na emailovej adrese [cytopathos@cytopathos.sk](mailto:cytopathos@cytopathos.sk)
3. telefonicky prostredníctvom call centra Poskytovateľa
4. osobne

Po uplatnení reklamácie Klientom vydá Poskytovateľ potvrdenie o prijatí reklamácie.

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.

### **Spôsoby vybavenia sťažnosti:**

- a) ak sa vyskytne pochybenie, ktoré možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie;
- b) ak sa vyskytne pochybenie, ktoré nie je možné, t. j. najmä v prípade nevykonania vyšetrenia z dôvodov na strane Poskytovateľa (predovšetkým strata vzorky poškodenie vzorky alebo revízií výsledku) má klient nárok na bezplatnú revíziu vyšetrenia;
- c) ak Službu nemožno vykonať z dôvodu na strane Klienta alebo z dôvodu pôsobenia vyššej moci, Klient nemá nárok na nápravu.

O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta:

- elektronickou poštou,
- telefonickou konzultáciou
- vydaním revidovaného výsledku,

### **Postupy pri riešení možných (predpokladaných) sťažností:**

#### **1. Nedodanie výsledkov podľa stanoveného postupu:**

Ak je sťažnosť oprávnená a výsledky neboli skutočne dodané v termíne uvedenom v Laboratórnej príručke, postupuje pracovník Poskytovateľa takto:

- overí totožnosť,
- v prípade známych výsledkov ich oznámi lekárovi nasledovne: odoslaním tlačenej formy, e-mailom so zabezpečením ochrany dát vzhľadom na dôvernosť informácií,
- v prípade, že výsledky ešte nie sú k dispozícii, informuje predpokladanom termíne dodania výsledkov.

#### **2. Sťažnosti na pracovníkov laboratória (Poskytovateľa)**

Každú takúto sťažnosť rieši riaditeľ spoločnosti písomne listom (e-mailom) prípadne na osobnom stretnutí.

3. Sťažnosti na postup alebo výsledky laboratórnych vyšetrení

Sťažnosť rieši oprávnený kvalifikovaný pracovník a o výsledku riešenia predmetu sťažnosti informuje riaditeľa spoločnosti.

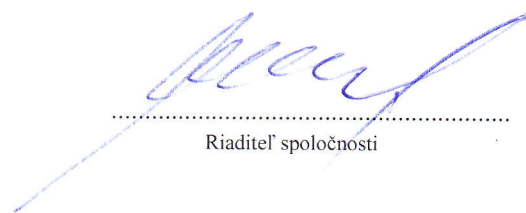
**Vybavenie sťažností je v nasledujúcich časových termínoch (pokiaľ nie je sťažnosť riešená okamžite):**

- sťažnosť na výsledok sa dá podať kedykoľvek, ostatné sťažnosti je potrebné podať do 30 dní od predmetnej udalosti,
- termín na vybavenie sťažností je 30 dní, v tomto termíne oznámi zodpovedný pracovník klientovi výsledok šetrenia.

V prípade, že nie je možné sťažnosť vybaviť v daných termínoch, zodpovedný pracovník oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s uvedením konečného rozhodnutia.

V Bratislave : 27.10.2023

MUDr. Ivan Uhliarik



.....  
Riaditeľ spoločnosti