

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI TvojaDNA s.r.o.

1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením služieb realizovaných spoločnosťou **TvojaDNA s.r.o.**, so sídlom **Lermontovova 3, 811 05 Bratislava - Staré Mesto**, IČO: **55452248**, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka č. **169693/B**, e-mail: **info@tvojadna.sk** (ďalej len „**poskytovateľ**“) pre klienta na základe zmluvy, vydal poskytovateľ pre klienta okrem všeobecných obchodných podmienok aj tento reklamačný poriadok (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).

Reklamačný poriadok je v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a občianskym zákonníkom, a poskytuje klientovi informácie o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP poskytovateľa.

2. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

V tomto reklamačnom formulári sú použité nasledovné definície:

„**klient**“ – osoba, ktorá na základe objednávky prostredníctvom objednávkového formulára na webovej stránke poskytovateľa objednáva služby;

„**občiansky zákonník**“ – zákon č. 40/1964 Zb., *Občiansky zákonník*, v platnom znení;

„**poskytovateľ**“ – spoločnosť TvojaDNA s.r.o., ktorá na základe zmluvného vzťahu s klientom poskytuje podľa týchto VOP služby bližšie špecifikované na webovej stránke a vo VOP poskytovateľa;

„**služba**“ – test genetických predispozícií pre vznik ochorenia ponúkaný poskytovateľom na webovej stránke za dohodnutú odplatu;

„**VOP**“ – všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb;

„**webová stránka**“ – internetová stránka www.tvojadna.sk;

„**zákon o ochrane spotrebiteľa**“ – zákon 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*, v platnom znení;

„**zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku**“ – zákon č. 102/2014 Z. z. *o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov*, v platnom znení;

„**zmluva**“ – dohoda o poskytnutí služieb uzatvorená medzi klientom a poskytovateľom cez online objednávkový formulár na webovej stránke poskytovateľa.

3. PODMIENKY REKLAMÁCIE

Reklamácie sa realizujú výhradne prostredníctvom reklamačného formulára dostupného online na webovej stránke poskytovateľa www.tvojadna.sk a môžu byť uplatnené elektronicky na e-mailovej adrese poskytovateľa reklamacie@tvojadna.sk.

Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s jej charakterom a uzavretou zmluvou. Kvalita poskytovanej služby sa týka samotného vykonania testovania vzorky klienta a riadneho doručenia výsledku klientovi.

Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:

- A. na zjavné aj skryté poškodenia a vady odberovej sady určenej na odber biologického materiálu, ktorú klient prevzal od poskytovateľa;
- B. na kvalitu poskytovanej služby.

Reklamovať však nemožno službu, ktorá nebola poskytnutá alebo nebola poskytnutá v dohodnutej kvalite, z dôvodu okolností, ktoré nastali nezávisle od vôle poskytovateľa, a to predovšetkým (i) okolnosti vylučujúce zodpovednosť poskytovateľa; (ii) z dôvodov na nevykonanie služby na strane klienta; (iii) ak klient nedodrží inštrukcie v súvislosti s odberom biologického materiálu a poskytovateľ toto porušenie vie preukázať; (iv) z dôvodov pôsobenia „vyššej moci“.

Klient uplatňuje reklamáciu u poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil poškodenie odberovej sady alebo nesplnené požiadavky na kvalitu služby.

Klient berie na vedomie, že je povinný poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť nutnú na vybavenie reklamácie, najmä riadne vyplniť reklamačný formulár. V opačnom prípade sa všetky lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom klient neposkytol požadovanú súčinnosť.

Ak klient neuplatní reklamáciu riadne, podľa vyššie uvedených podmienok a v stanovenom termíne, poskytovateľ má právo reklamáciu odmietnuť ako neoprávnenú.

Poskytovateľ po doručení reklamácie informuje klienta o prijatí reklamácie elektronicky na e-mailovú adresu klienta uvedenú v reklamačnom formulári. Bez zbytočného odkladu prešetrí jej oprávnenosť a rozhodne o spôsobe jej vybavenia. 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 klientom, ak sa poskytovateľ s klientom nedohodnú na dlhšej lehote.

Spôsoby vybavenia reklamácie sú nasledovné:

- a) ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má klient právo na včasné, bezplatné a riadne odstránenie;
- b) pri neodstrániteľných vadách, t. j. najmä v prípade nevykonania služby z dôvodov na strane poskytovateľa (napr. strata alebo zneškodnenie vzorky) má klient nárok na:
 - (i) bezplatné opakovanie totožnej služby;
 - (ii) vrátenie už zaplatenej ceny služby v plnej výške;pričom voľba nároku je na klientovi.
- c) ak službu nemožno vykonať z dôvodu na strane klienta alebo z dôvodu pôsobenia „vyššej moci“, klient nemá nárok na reklamáciu.

Poskytovateľ informuje klienta o vybavení reklamácie na e-mail uvedený v reklamačnom formulári.

Ostatné právne vzťahy medzi poskytovateľom a klientom výslovne neupravené reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zmluvy, VOP a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.