

## OBCHODNÍ PODMÍNKY

**společnosti Hola Biolabs s.r.o.,**

IČ: 094 11 623, DIČ: CZ09411623,  
se sídlem Bezručova 81/17a, 602 00 Brno,  
zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně,  
oddíl C, vložka 118821

### I. Základní ustanovení , vymezení základních pojmů

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“ nebo také „**OP**“ ) vymezují a upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) smluvní vztah mezi společností Hola Biolabs s.r.o. , IČ: 094 11 623, DIČ: CZ09411623, se sídlem Bezručova 81/17a, 602 00 Brno, zapsanou ve veřejném rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 118821 na straně jedné jako poskytovatelem (dále jen „**poskytovatel**“) a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**objednatel**“, někdy také jako „spotřebitel“). Ustanovení těchto obchodních podmínek upravuje vzájemná práva a povinnosti uvedených smluvních stran vniklé v souvislosti se smlouvou o poskytnutí služeb diagnostické laboratoře, uzavřené na základě objednávky způsobem vymezeným v těchto OP, přičemž předmětem smlouvy je diagnostika vzorku objednatel nebo osoby jím zastoupené a zaslání výsledku této diagnostiky objednateli (dále jen „ **smlouva**“). Smlouva je uzavírána mezi poskytovatelem a objednatel prostřednictvím elektronického rezervačního systému poskytovatele provozovaného na internetových stránkách k uskutečnění objednávky za účelem uzavření smlouvy, případně telefonicky. Rezervační systém je provozován na internetových stránkách [www.hola-biolabs.com](http://www.hola-biolabs.com) nebo [www.hola-biolabs.com/rezervace](http://www.hola-biolabs.com/rezervace) nebo <https://booking.reservanto.cz/Modal/?id=15977> ( dále jen „**webové stránky**“).
2. Veškeré kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webové stránce.
3. Smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky, zejména pak Občanským zákoníkem, tj. zákonem č.89/21012 Sb. občanský zákoník v platném znění, zákonem č.372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
4. Ustanovení těchto obchodních podmínek jsou nedílnou součástí každé smlouvy. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze tedy uzavřít v českém jazyce.
5. Znění obchodních podmínek může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
6. Objednatel odesláním objednávky či uskutečněním telefonické objednávky potvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami před uzavřením smlouvy seznámil a že s nimi bez výhrad souhlasí, a to ve znění platném a účinném k okamžiku odeslání objednávky.

7. Objednatel je zákazník poskytovatele, který vytvoří a odešle objednávku služeb poskytovatele způsobem stanoveným v těchto obchodních podmínkách, případně objednávku uskuteční telefonicky.
8. Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s poskytovatelem.
9. Závazná objednávka služeb poskytovatele uskutečněná objednatelem způsobem popsaným v těchto obchodních podmínkách se nazývá rezervací. Elektronický systém sloužící k uskutečnění objednávky služeb poskytovatele je v těchto obchodních podmínkách označován jako rezervační systém. Stejně je označován i systém v případě telefonické objednávky.
10. Vyšetřením se rozumí diagnostika vzorku provedená kvůli vyhodnocení vzorku, vzorek je biologický materiál odebraný objednatelem či jím zastoupené osobě, na základě vyšetření je pak poskytovatelem zjištěn výsledek, tedy určitý závěr.
11. Poskytovatel provádí odběry vzorku v odběrových místech uvedených ve svém rezervačním systému, objednatel má právo i povinnost si při vytváření objednávky odběrné místo zvolit.
12. Žádankou je pak nazýván poukaz k provedení určitého typu odběru vzorku vystavený lékařem nebo orgánem státní zdravotní správy.
13. Poskytovatel je nestátní zdravotnické zařízení, které v rámci platných právních předpisů poskytuje své služby spočívající v laboratorním vyšetření vzorků, a to podle různých typů vyšetření buď pro samoplátce nebo pro osoby, jejichž vyšetření je hrazeno z prostředků veřejného zdravotního pojištění. Poskytovatel vzorek odebere, vyšetří a výsledek oznámí objednateli.

## **II. Objednávka služeb, uzavření smlouvy a platební podmínky**

1. K uzavření vlastní smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem dochází uskutečněním rezervace prostřednictvím rezervačního systému na webových stránkách poskytovatele po odeslání řádně vyplněné objednávky, kterou poskytovatel bez výhrad potvrdí, případně telefonicky na telefonním čísle 530 330 431 nebo 703 621 191.
2. Platná rezervace je uskutečněna v rezervačním systému za předpokladu, že objednatel dodrží při vytvoření objednávky níže uvedený postup v rezervačním systému bez vynechání kteréhokoliv níže uvedeného údaje (včetně telefonické objednávky služeb):
  - objednatel vybere odběrové místo, ve kterém bude služba poskytnuta,
  - objednatel vybere z nabídky poskytovatele druh služby, kterou požaduje,
  - objednatel vybere datum a čas odběru vzorku z nabízeného volného termínu,

- objednatel vyplní správně a pravdivě všechny údaje o osobě, které má být vzorek odebrán a které po něm rezervační systém požaduje, přičemž objednatel plně odpovídá za správnost a úplnost údajů, které v rezervačním systému uvede i za případnou škodu, která uvedením nesprávných údajů poskytovateli vznikne,

-objednatel vyplní či sdělí všechny údaje o své osobě, které po něm rezervační systém požaduje, přičemž plně odpovídá za správnost a úplnost těchto údajů,

-objednatel v rezervačním systému vybere způsob úhrady ceny za službu, a to z možností, které mu rezervační systém nabízí, tj. buď systém úhrady kartou na místě nebo úhradu platební kartou v okamžiku provedení rezervace prostřednictvím platební brány. Pokud se jedná o druh služby, která je hrazena ze systému veřejného zdravotního pojištění, objednatel platbu neprovádí.

- objednatel vysloví souhlas s obchodními podmínkami a se zpracováním osobních údajů v rozsahu nutném pro naplnění účelu smlouvy,

- objednatel potvrdí rezervaci v rezervačním systému a tímto okamžikem objednatel definitivně potvrzuje jak souhlas s obchodními podmínkami a zpracováním osobních údajů, tak také správnost veškerých údajů, které uvedl při objednávce služby v rezervačním systému.

3. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy poskytovatel odešle na emailovou adresu uvedenou v objednávce potvrzující email, případně provede telefonickou objednávku služby.
4. Objednatelem vybrané datum a čas uskutečnění odběru lze po uzavření smlouvy dle výše uvedeného měnit nejpozději do 24 hodin před rezervovaným časem odběru.
5. Objednatel může také rezervaci úplně zrušit a tím odstoupit od smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději do 24 hodin před rezervovaným časem odběru. Pokud se v takovém případě jedná o samoplátce, který uhradil cenu za služby prostřednictvím platební brány při samotné rezervaci, vrátí poskytovatel objednateli uhrazenou cenu za službu nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne zrušení rezervace a to na účet, ze kterého byla platba provedena.
6. Ceny za služby jsou uvedeny v rezervačním systému, jedná se o ceny stanovené pevnou částkou.
7. Pokud objednatel zvolí jako způsob úhrady platební kartu a platbu se zaváže provést prostřednictvím platební brány v okamžiku rezervace, přičemž tato částka není následně na účet poskytovatele připsána v okamžiku před provedením samotného odběru, je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu služby na místě platební kartou. Pokud nebude taková platba ze strany objednatele provedena, má poskytovatel právo poskytnutí služby odmítnout.
8. Poskytovatel má dále právo od smlouvy odstoupit v případě, kdy není avizovaná platba platební kartou prostřednictvím platební brány provedena do 30ti minut od vytvoření rezervace a uzavření smlouvy.
9. Pokud má být dle údajů v rezervačním systému uhrazena cena z prostředků veřejného zdravotního pojištění, objednatel se výslovně zavazuje, že splňuje veškeré podmínky pro úhradu ceny služby z prostředků veřejného zdravotního pojištění. Pokud se tato informace

nezakládá na pravdě, může poskytovatel od smlouvy odstoupit a službu není povinen poskytnout popřípadě má poskytovatel právo požadovat náhradu škody po Objednateli.

### **III. Odstoupení od smlouvy**

1. Objednatel i poskytovatel mají možnost od smlouvy odstoupit v případech uvedených v těchto OP nebo dle obecně závazných právních předpisů.
2. V případě uzavření smlouvy se spotřebitelem neplatí ustanovení § 1840, odst.1, písm.b) občanského zákoníku, tedy že je spotřebitel oprávněn od smlouvy odstoupit do 14ti dnů od uzavření smlouvy, neboť se jedná o smlouvu o poskytnutí zdravotní péče ve smyslu ustanovení § 2636 a násl. občanského zákoníku.

### **IV. Provedení odběru, dodání výsledku objednateli**

1. Poskytovatel odebere vzorek objednateli nebo jím zastupované osobě v odběrovém místě zvoleném předem v rezervačním systému a pokud možno i čase zvoleném objednatel v rezervačním systému. Čas uvedený v rezervaci pro uskutečnění odběru je však pouze časem orientačním, objednatel či objednaná osoba, které bude odebírán vzorek, je povinna se dostavit v tomto čase do odběrového místa. Čas provedení odběru pak určují dle pořadí v rezervačním systému odběroví zaměstnanci poskytovatele. Pozdější termín odběru než je uveden v rezervaci provedený v rámci jednoho kalendářního dne není důvodem pro vznesení případných majetkových nároků ze strany objednatele.
2. Odběr může být proveden pouze osobě, která je uvedena v rezervačním systému a jejíž potřebné údaje poskytl v objednávce objednatel. Pokud se taková osoba nedostaví do odběrného místa v čase uvedeném v rezervačním systému, tedy ve smlouvě, nemá žádný nárok na poskytnutí služby poskytovatelem ani nárok na vrácení uhrazené ceny za službu.
3. Poskytovatel, resp. odběrový zaměstnanec poskytovatele stručně seznámí objednatele či osobu, která je k odběru vzorku řádně objednána, případně jejího zákonného zástupce s průběhem odběru eventuálně s dalšími podstatnými skutečnostmi souvisejícími s poskytnutím služby. Osoba, které bude vzorek odebírán, je povinna se při vlastním odběru řídit pokyny poskytovatele.
4. Výsledek vyšetření bude objednateli zaslán prostřednictvím elektronické komunikace, konkrétně pak:
  - emilem na adresu uvedenou objednatel v rezervaci s ochranným heslem, které obdrží objednatel formou SMS zprávy,
  - formou zaslání SMS zprávy.Za správnost emailové adresy a telefonního čísla uvedeného v objednávce v rezervačním systému plně odpovídá objednatel.

### **V. Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel postupuje při naplnění účelu smlouvy s náležitou odbornou péčí, nenese však odpovědnost za výsledek vyšetření, pouze za jeho správnost.
2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout provést odběr vzorku z důvodu zdravotního stavu vyšetřované osoby, který je neslučitelný s povahou prováděného vyšetření.
3. Poskytovatel je oprávněn požadovat prokázání totožnosti objednatele či osoby, které má být vzorek odebírán před provedením vlastního odběru. Pokud objednatel či vyšetřovaná osoba prokázání totožnosti odmítne, není poskytovatel povinen odběr vzorku provést bez nároku na vrácení ceny za plnění dle smlouvy. Odmítnutí poskytovatele provést odběr vzorku postačí sdělit objednateli nebo vyšetřované osobě pouze ústně s uvedením důvodu odmítnutí.
4. V případě, kdy poskytnutí služby, tedy odběr vzorku, nebude možné provést z důvodů na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele bezprostředně poté, kdy k důvodům nemožnosti poskytnutí plnění na jeho straně došlo a nabídnout objednateli náhradní termín vyšetření. Pokud objednatel tento náhradní termín neakceptuje ve lhůtě nejpozději do 24 hodin před nabízeným náhradním termínem, uzavřená smlouva se ruší a objednateli vzniká právo na vrácení ceny.
5. Pokud poskytovatel nezašle výsledek odběru objednateli nejpozději do 24 hodin od odběru u standardního testu PCR a do 12 hodin u expresního testu PCR, má objednatel právo na vrácení ceny v případě, že o to požádá, pokud k prodlení na straně poskytovatele nedošlo zásahem vyšší moci.
6. Objednatel, případně vyšetřovaná osoba je povinna předem informovat poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na řádné poskytnutí služby, zejména pak o svém zdravotním stavu atd. Objednatel či vyšetřovaná osoba je povinna na žádost poskytovatele písemně potvrdit, že byla v tomto směru poskytovatelem poučena o povaze poskytované služby a dalších významných souvisejících skutečnostech.
7. Uskutečněním rezervace vyšetření hrazeného z veřejných prostředků objednatel výslovně prohlašuje, že splňuje kritéria pro poskytnutí této bezplatné služby a plně za toto prohlášení odpovídá. Pokud objednatel či jím zastoupená osoba nespĺňuje kritéria pro provedení bezplatného vyšetření dle platných předpisů ke dni provedení vyšetření, má objednatel povinnost uhradit poskytovateli cenu za vyšetření dle platného ceníku poskytovatele pro samoplátce.
8. Pokud bude z nějakých podstatných důvodů třeba odebrání dalšího vzorku osobě, která byla objednána k odběru, požádá poskytovatel objednatele, aby se on sám či taková osoba opětovně dostavila k odběru, přičemž s ním dohodne termín odběru. Objednatel či jím zastoupená osoba je v tomto případě povinna se k opakovanému Odběru dostavit. V opačném případě bere objednatel na vědomí, že služba nemůže být poskytnuta řádně a tudíž mu nemůže být oznámen výsledek vyšetření. V takovém případě má objednatel právo na vrácení ceny pouze v případě, kdy nutnost vyšetření opakovat vyplývá z důvodů výlučně na straně poskytovatele.
9. Poskytovatel dodá objednateli výsledek vyšetření standardně ve lhůtě, která je uvedena na webových stránkách poskytovatele. Objednatel však bere na vědomí, že v případě této lhůty se jedná o odhad, který vychází z obvyklé provozní situace poskytovatele. Pokud se v průběhu

plnění smlouvy ze strany poskytovatele vyskytnou nějaké skutečnosti, které nebylo možno předvídat, nemusí být tato lhůta dodržena. Objednatel bere tuto skutečnost na vědomí s tím, že v takovém případě nemá z tohoto důvodu žádné majetkové vůči poskytovateli.

10. Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí služby nebo poskytování služby ukončit v případě, kdy poskytnutí služby nebude z jakéhokoli důvodu objektivně možné či bude omezeno nebo zakázáno příslušným závazným právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci. Takový postup poskytovatele nezakládá žádné majetkové nároky objednatele.
11. Pokud na straně poskytovatele dojde k chybnému zadání osobních údajů objednatele v mezinárodním certifikátu nebo v laboratorní zprávě, ke kterému došlo zaviněním poskytovatele, musí poskytovatel tyto údaje opravit nejpozději do 24 hodin od písemného upozornění objednatele na vzniklou chybu. Pokud poskytovatel tuto chybu v uvedeném termínu nenapraví, má objednatel právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení ceny.

## **VI. Ochrana a zpracování osobních údajů**

1. Ochrana osobních údajů objednatele a jím zastoupených osob, které jsou vždy fyzickými osobami, je poskytována zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o zpracování osobních údajů“) a Nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jako „GDPR“).
2. V souvislosti s naplněním účelu smlouvy poskytovatel shromažďuje tyto osobní údaje objednatele, případně jím zastoupených osob :  
-jméno, příjmení, rodné číslo ( případně datum narození), bydliště, číslo pojištění, číslo občanského průkazu nebo cestovního pasu, případně také pohlaví, emailová adresa, telefonní číslo, odebraný laboratorní vzorek a údaje o jeho rozboru včetně výsledku rozboru,  
Příčemž ke shromažďování těchto údajů dochází v souladu s naplněním účelu smlouvy a případně také k plnění povinností poskytovatele vyplývajících z obecně závazného právního předpisu. Také z tohoto důvodu poskytovatel plně odpovídá za správnost těchto údajů uvedených v rezervaci .
3. Osobní údaje jsou poskytovatelem uchovávány pouze po nezbytně nutnou dobu v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Nositel osobních údajů může poskytovatele v souvislosti s osobními údaji kontaktovat na adrese [info@hola-biolabs.com](mailto:info@hola-biolabs.com), případně jiným způsobem ( prostřednictvím datové schránky nebo písemně). Další bližší informace o zpracování osobních údajů lze nalézt na odkazu <https://www.hola-biolabs.com/cs/gdpr>.

## **VII. Závěrečná ustanovení**

1. Aktuální obchodní podmínky jsou vždy k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

2. Objednatel výslovně souhlasí s uzavřením smlouvy mezi ním a poskytovatelem na dálku, přičemž náklady spojené s uzavřením smlouvy nese ze svého. Objednatel dále souhlasí se zasíláním informací a novinek o poskytovaných službách poskytovatele na adresu uvedenou v rezervaci.
3. Tyto OP jsou k dispozici na webových stránkách poskytovatele <https://hola-biolabs.com/cs/op> a jsou platné a účinné dnem 19.12.2020.