

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## I. Definícia pojmov

### 1. Poskytovateľ služby

Obchodné meno: Slovgen s.r.o.  
Sídlo: Ilkovičova 8 841 04 Bratislava - mestská časť Karlova Ves  
IČO: 35 700 629  
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 11939/B  
e-mail: info@slovgen.sk  
telefón: +421 917 819 927, +421 905 687 005  
webové sídlo: www.slovgen.sk  
IČ DPH: SK2020906151  
DIČ: 2020906151  
korešpondenčná adresa: Ilkovičova 8 841 04 Bratislava - mestská časť Karlova Ves

### 2. Objednávateľ

Objednávateľom je každá fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá s poskytovateľom služby uzatvorila zmluvu o poskytnutí služieb prostredníctvom webového sídla [www.slovgen.sk](http://www.slovgen.sk), e-mailovej komunikácie na e-mailovej adrese [info@slovgen.sk](mailto:info@slovgen.sk), prípadne telefonicky na tel. č. +421 917 819 927, +421 905 687 005.

### 3. Spotrebiteľ

Spotrebiteľom sa v zmysle VOP sa rozumie spotrebiteľ v zmysle Občianskeho zákonníka - fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

### 4. Služby

Službami sú všetky služby poskytované poskytovateľom služby uvádzané na webom sídle poskytovateľa služby [www.slovgen.sk](http://www.slovgen.sk).

## II. Všeobecné ustanovenia

1. Všeobecné obchodné podmienky (ďalej ako „VOP“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán (poskytovateľa služby a objednávateľa) vyplývajúce zo zmluvy o poskytnutí služby, proces objednania služieb, potvrdenia objednávky, ako aj poskytnutia služby. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytnutí služby medzi poskytovateľom služby a objednávateľom. V prípade, že zmluvné strany uzavrú zmluvu, v ktorej si dojednávajú ustanovenia odchyľne od týchto VOP, majú takéto ustanovenia prednosť pred VOP a VOP sa na daný zmluvný vzťah budú uplatňovať iba v rozsahu, ktorý nie je v zmluve o poskytovaní služieb upravený odchyľne.
2. Ak je zmluvnou stranou fyzická osoba, spotrebiteľ, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito VOP najmä: zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
3. Ak je zmluvnou stranou fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito VOP najmä: zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode.

4. Pri poskytovaní služieb sa na zmluvné vzťahy medzi poskytovateľom služby a objednávateľom a na interpretáciu zmlúv použijú výhradne tieto VOP. Použitie akýchkoľvek iných obchodných podmienok je vylúčené.
5. Poskytovateľ služby neručí za správnosť informácií uvedených na webovom sídle slovgen.sk, ani v príspevkoch na profiloch na sociálnych sieťach a propagačných materiáloch, keďže uvádzané informácie majú informatívny charakter, nie sú službou poskytovanou poskytovateľom služby a nezohľadňujú individuálnu situáciu objednávateľa.

### **III. Popis služieb**

1. Poskytovateľ služby poskytuje nasledovné služby:
  - laboratórne testy pre vtáky,
  - laboratórne testy pre psy,
  - laboratórne testy pre mačky,
  - laboratórne testy pre ostatné cicavce.
2. Bližšie informácie o službách poskytovaných poskytovateľom služieb sú dostupné na webovom sídle poskytovateľa služby: <https://slovgen.sk/nase-sluzby/>

### **IV. Objednávka služieb a uzavretie zmluvy**

1. Objednávateľ zadáva objednávku:
  - online prostredníctvom objednávkového formulára na webovom sídle poskytovateľa služby <https://portal.slovgen.sk>
  - e-mailom na e-mailovej adrese: [info@slovgen.sk](mailto:info@slovgen.sk)
  - prostredníctvom objednávky na listinnom formulári telefonicky na telefónnom čísle: +421 917 819 927 /+421 905 687 005.
2. Zadaním objednávky objednávateľ vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a bez výhrady tieto VOP akceptuje.
3. Pri zadaní objednávky telefonicky, e-mailom alebo prostredníctvom listinného formulára je objednávka zadaná do systému a objednávateľovi je vygenerované oznámenie o vytvorení objednávky s uvedením podrobností o objednaných službách (objednané vzorky a testy, fakturačné údaje). Oznámenie je objednávateľovi zaslané na e-mail. Objednávateľ je povinný skontrolovať správnosť všetkých uvedených údajov a bezodkladne nahlásiť všetky nezrovnalosti poskytovateľovi služby. Ak objednávateľ neoznámí poskytovateľovi služby bezodkladne nezrovnalosti v objednávke, po vystavení výsledkových protokolov nemá nárok na bezplatnú zmenu alebo úpravu údajov uvedených vo výsledkových protokoloch, ale akákoľvek zmena bude spoplatnená podľa aktuálneho cenníka služieb. Objednávkový formulár je k dispozícii [na stiahnutie](#) na webovom sídle poskytovateľa služby. Zadanie objednávky do systému je spoplatnené podľa aktuálneho [cenníka služieb](#).
4. Pri zadaní objednávky prostredníctvom online objednávkového formulára objednávateľ obdrží potvrdenie o prijatí objednávky automaticky.
5. Zmluva o poskytnutí služby sa považuje za uzavretú uhradením ceny za poskytnutie služby v plnom rozsahu.
6. Prípadné chyby a aktualizácie údajov objednávateľa v súvislosti so zadaním objednávky, ako aj poskytovaním služby môže objednávateľ oznámiť na e-mailovú adresu [info@slovgen.sk](mailto:info@slovgen.sk).
7. Zmluva o poskytnutí služby je uzatváraná v slovenskom jazyku.

### **V.**

## Platobné podmienky

1. Celková cena za poskytnutie služby je dojednaná v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách. Poskytovateľ služby je platca dane z pridanej hodnoty, preto sa k cene pripočíta príslušná sadzba dane z pridanej hodnoty. Ceny za jednotlivé služby sú uvedené v [cenníku](#).
2. Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť cenu za službu uvedenú na webovom sídle poskytovateľa služby. Zmena ceny za poskytnutie služby sa nevzťahuje na zmluvy uzatvorené pred zmenou ceny, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k poskytnutiu služby.
3. Za úhradu ceny za poskytnutie služby si poskytovateľ služby neúčtuje žiaden poplatok. Avšak poskytovateľ služby upozorňuje objednávateľa, že niektoré subjekty, prostredníctvom ktorých je platba ceny za služby realizovaná, si môžu účtovať poplatok za úhradu (napr. banka pri vklade na účet a podobne).
4. Vrátenie prijatej úhrady ceny za služby je možné iba zo zákonných dôvodov.
5. Platby za poskytnutie služby je možné uskutočniť len na základe faktúry vystavenej poskytovateľom služby. Faktúra môže byť objednávateľovi zaslaná e-mailom alebo poštou, a to až po prijatí vzoriek do laboratória. Faktúra je vždy pripojená k objednávke v databáze. Objávateľ súhlasí s elektronickým zasielaním faktúry.
6. Platbu je možné realizovať:
  - bankovým prevodom,
  - poštovou poukážkou na účet poskytovateľa služby,
  - platobnou kartou cez službu PayPal pre zákazníkov neregistrovaných na PayPal,
  - službou PayPal,
  - v hotovosti v prevádzke poskytovateľa služby Ilkovičova 8, 841 04 Bratislava, Burza exotov Nitra (prípadne ďalšie),
  - prostredníctvom poukazu zakúpeného u poskytovateľa služby podľa bodu 8 tohto článku VOP.
7. V prípade platby prostredníctvom služby PayPal je objednávateľovi na vyžiadanie vystavená PayPal faktúra. Poplatok hradí objednávateľ.
8. Objávateľ si môže objednať poukaz na služby poskytovateľa služby telefonicky na telefónnom čísle: +421 917 819 927 /+421 905 687 005, e-mailom na mailovej adrese: [info@slovgen.sk](mailto:info@slovgen.sk) alebo online prostredníctvom používateľského konta na [webovom sídle](#) poskytovateľa služby a to v sekcii „**Moje poukazy**“. Platnosť poukazu je 365 dní od zakúpenia. V prípade nevyužitia poukazu alebo čo i len časti prostriedkov na poukaze do uplynutia doby platnosti poukazu objednávateľ stráca možnosť úhrady poukazom, ktorý stratil platnosť a objednávateľ nemá nárok na vrátenie prostriedkov použitých na kúpu poukazu. Akýkoľvek iný postup je možný iba na základe individuálnej dohody s poskytovateľom služby. V prípade úhrady prostredníctvom poukazu je objednávateľ povinný uvádzať číslo poukazu pri každej objednávke služieb. Aktuálny zostatok na poukaze je uvedený v [online databáze](#).
9. Ceny doplnkových služieb sú uvedené v [cenníku](#) poskytovateľa služby.

## VI.

### Poskytnutie služby

1. Poskytovateľ služby začne s poskytovaním služby spotrebiteľovi po uplynutí 14. kalendárneho dňa od akceptácie objednávky.
2. Pred uplynutím 14. kalendárneho dňa od akceptácie objednávky začne poskytovateľ služby s poskytovaním služby spotrebiteľovi iba v prípade, že spotrebiteľ výslovne súhlasí s tým, že služba bude poskytnutá pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľ v takýchto prípadoch prehlasuje, že si je vedomý, že nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s jeho výslovným súhlasom, súhlasí s takýmto

poskytnutím služby a bol riadne poučený, že vyjadrením takéhoto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

3. Spotrebiteľ berie na vedomie, že v prípade udelenia súhlasu spotrebiteľa podľa predchádzajúceho bodu poskytovateľ služby začína s poskytovaním služby už bezprostredne po akceptácii objednávky. Z uvedeného dôvodu už po udelení súhlasu nie je možné odstúpenie od zmluvy podľa predchádzajúceho bodu.
4. V prípade objednávky laboratórnych testov pre psov a mačky zasiela poskytovateľ služby objednávateľovi pre každého jedinca dve (2) sterilné cytologické kefy bez ohľadu na počet analýz. V prípade objednávky laboratórnych testov pre vtáky zasiela poskytovateľ služby objednávateľovi pre každého jedinca odberovú kartičku na krvné škrvny alebo plastové vrecúško určené na zaslanie pierok.
5. Odberové súpravy budú objednávateľovi zaslané poštou.
6. Poskytovateľ služby akceptuje iba vzorky, ktoré sú riadne odobraté a riadne označené podľa pokynov poskytovateľa služby zverejnených na [webovom sídle](#) poskytovateľa služby.
7. Štandardná vzorka na testovanie psov a mačiek je krv v EDTA alebo dva suché stery sliznice ústnej dutiny (sterilné cytologické kefy po odbere osušené a uložené v pôvodnom obale alebo v papierovej obálke).
8. Štandardná vzorka na analýzy vtáctva je krvná škrvna na odberovej kartičke alebo osem (8) čerstvo vytrhnutých hrudných pierok vložených do uzatvárateľného vrecúška, riadne označeného číslom krúžku, čipu alebo iným jednoznačným identifikátorom.
9. Ak analýza štandardnej vzorky v prípade psov alebo mačiek zlyhá, môže byť objednávateľ požiadaný o zaslanie novej štandardnej vzorky, ak je to nevyhnutné pre dokončenie analýzy. Opakovaná analýza štandardnej vzorky je v takom prípade vykonaná bez účtovania dodatočného poplatku za opakované testovanie.
10. Ak analýza štandardnej vzorky vtáctva zlyhá, v prípade analýzy z krvnej škrvny na odberovej kartičke je opakovaná analýza bez účtovania dodatočného poplatku za opakované testovanie. V prípade zlyhania analýzy pierok je poskytovateľ služby oprávnený vyžiadať zaslanie novej vzorky, pričom opakovaná analýza v takomto prípade je spoplatnená v plnej výške podľa aktuálneho [cenníka](#).
11. V prípade doručenia inej než štandardnej vzorky je poskytovateľ služby oprávnený takúto vzorku odmietnuť alebo účtovať príplatok za spracovanie neštandardnej vzorky podľa aktuálneho [cenníka](#). Ak analýza neštandardnej vzorky zlyhá, poskytovateľ služby požiadava objednávateľa požiadava o zaslanie novej štandardnej vzorky a opakovaná analýza je spoplatnená v plnej výške podľa aktuálneho cenníka.
12. Vzorky krvi je potrebné odobrať do uzatvárateľných skúmaviek (napr. skúmavky so skrutkovacím uzáverom s antikoagulantom EDTA alebo citrátom sodným). Skúmavky je potrebné zaistiť proti nárazu (napr. obaliť obrúskom). Každú obalenú skúmavku s krvou je ďalej potrebné vložiť do čistého igelitového vrečka a vrečko uzatvoriť. Následne je vzorky potrebné vložiť do bublinkovej obálky a poslať poštou doporučené poskytovateľovi služby na adresu sídla Slovgen s.r.o., Ilkovičova 8, 841 04 Bratislava 4. Na požiadanie objednávateľa poskytovateľ služby poskytne objednávateľovi vhodné skúmavky. Obaly s cytologickými kefkami je potrebné zasielať v bublinkových obáľkach poštou doporučené. Odberové kartičky so zaschnutou krvou alebo pierka v uzatvárateľných vrecúškach zasielať poštou doporučené v papierových obáľkach.
13. Po prijatí vzoriek poskytovateľ služby doručí objednávateľovi elektronické potvrdenie o prijatí vzoriek do laboratória prostredníctvom automaticky generovaného e-mailu.
14. Objednávateľ je povinný skontrolovať správnosť všetkých údajov uvedených v potvrdení o prijatí vzorky (identifikácia vzoriek, testy, fakturačné údaje a pod.) a bezodkladne nahlásiť

prípadné nezrovnalosti poskytovateľovi služby na e-mailovej adrese [info@slovgen.sk](mailto:info@slovgen.sk). V prípade, že si objednávateľ údaje neskontroluje a po vystavení výsledkových protokolov požiada o ich zmenu, úpravy vystavených protokolov sú spoplatnené podľa aktuálneho [cenníka](#).

15. Výsledky testovania sú dôverné a sú oznamované výhradne objednávateľovi. Po zaplatení ceny objednaných služieb si objednávateľ všetky protokoly môže stiahnuť po prihlásení do svojho účtu na webovom sídle poskytovateľa služby [www.slovgen.sk](http://www.slovgen.sk). V prípade zmeny jazyka vo svojom profile zo slovenčiny (SK) na angličtinu (EN) je možné vygenerovať protokol v angličtine.
16. Ako spoplatnenú službu je možné objednať zaslanie samostatných výsledkových protokolov v listinnej forme poštou, čo je spoplatnené podľa aktuálneho [cenníka](#). Listinné protokoly poskytovateľ služby odosiela súhrnne za celú objednávku poštou spravidla dva razy týždenne.
17. Výsledok sa vždy vzťahuje na biologickú vzorku dodanú objednávateľom. Poskytovateľ služby odporúča odber vykonať nezávislou osobou, napr. veterinárom, ktorý overí identitu jedinca. Veterinár overí jedinca (číslo čipu, krúžku, tetovanie a pod.) a potvrdí odber pečiatkou a podpisom. V prípade, že odber nie je potvrdený veterinárom alebo inou nezávislou osobou na protokole bude uvedené: „Odber bol vykonaný zákazníkom“. Výsledkový samostatný protokol nesmie byť bez súhlasu poskytovateľa služby reprodukován.
18. Poskytovateľ služby nenesie zodpovednosť za akékoľvek následky spôsobené využitím záverov a výsledkov laboratórnych testov, skúšok alebo za ich rozdielnu interpretáciu. Poskytovateľ služby zodpovedá za vzniknutú škodu až do výšky skutočnej škody, pričom za škodu skutočnú sa považuje suma reálne zaplatená objednávateľom, príp. držiteľom zvierateľa poskytovateľovi služby za uskutočnenie laboratórneho testu. Objednávateľ sa zaväzuje, že nezmení obsah výsledkového samostatného protokolu ani do neho nebude akokoľvek zasahovať či meniť jeho význam alebo výsledok.
19. Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo odmietnuť vykonať laboratórne testy vzorky, ak je vzorka chybné označená, čo znemožňuje jej jednoznačnú identifikáciu alebo ak biologický materiál nebol dodaný. Poskytovateľ služby môže tiež odmietnuť analýzu najmä v týchto prípadoch:
  - Nesprávny odber (použitie nesprávnej odberovej súpravy; biologický materiál, z ktorého nie je možné vykonať požadované vyšetrenie; nedodržanie podmienok odberu).
  - Nedodržanie podmienok transportu vzorky (napríklad čas doručenia vzoriek pri molekulárno-genetických vyšetreniach patogénov alebo zlá kvalita vzorky pri prijatí poskytovateľom služby - silná degradácia alebo znehodnotenie vzorky).
  - Nedostatočné množstvo biologického materiálu.
  - Absencia akéhokoľvek identifikátora vzorky, to znamená ak nie je uvedený žiadny z údajov ako meno, čip, číslo rodokmeňa, číslo krúžku.

O tom, či budú laboratórne testy začaté alebo vzorka bude odmietnutá, rozhodne kompetentný pracovník poskytovateľa služby v deň doručenia vzorky poskytovateľovi služby. Objednávateľ bude informovaný v prípade odmietnutia vzorky a bude požiadaný o opakovaný odber.

## VII.

### Doba dodania protokolu o výsledku laboratórnych testov

1. Priemerná dĺžka uskutočnenia laboratórnych testov vzoriek psov a mačiek je sedem (7) pracovných dní.
2. Laboratórne testy označené v cenníku „\*“ sú vykonávané priamym sekvenovaním v sekvenačnom servise. V takomto prípade uskutočnenie analýzy zvyčajne trvá 10-15 pracovných dní.
3. Laboratórne testy označené v cenníku „#“ sú vykonávané partnerským laboratóriom, v takomto prípade uskutočnenie trvá zvyčajne do 10 pracovných dní.

4. Priemerná dĺžka uskutočnenia laboratórných testov u vtáctva je päť (5) pracovných dní, v letných mesiacoch (júl, august) do 10 pracovných dní.
5. Expresné analýzy v lehote do 3 dní je možné garantovať iba pri druhoch testov označených červenou farbou ([zoznam druhov tu](#)). Analýza u týchto druhov trvá presne 3 dni, preto v prípade, ak nie je úspešná, nie je možné ju v uvedenej lehote zopakovať. V rámci trojdňovej lehoty je možné analýzu vykonať len raz.
6. Ak má objednávateľ pre jednu vzorku objednaných viac laboratórných testov, v prípade zaplatenej objednávky sú protokoly o výsledku testov dostupné na stiahnutie hneď po schválení protokolu. Poštou sú protokoly zaslané po dokončení všetkých objednaných laboratórných testov.
7. Poskytovateľ služby poskytuje služby v termínoch, ktoré vyplývajú z používaných metodík a časovej náročnosti objednaných laboratórných testov. V rámci možností a povahy laboratórných testov poskytovateľ služby zohľadňuje oprávnené požiadavky objednávateľa na skorší termín.
8. Objednávateľ si môže objednať príplatkové expresné vykonanie testov (trvanie analýzy po dohode, nezapočítavajú sa víkendy a sviatky). Expresný príplatok je účtovaný podľa [cenníka](#). Ak nebude možné dodať objednávateľovi výsledok testu v dohodnutej expresnej lehote, poskytovateľ služby o tom objednávateľa **bezodkladne** informuje, **najneskôr však v posledný deň dohodnutej lehoty**.

#### VIII.

##### Overenie pravosti protokolov

1. Každý protokol o výsledku laboratórných testov obsahuje jedinečný kód a QR kód. Po naskenovaní QR kódu sa objednávateľovi zobrazí informácia, či je protokol evidovaný v systéme poskytovateľa služby, a tým si môže overiť jeho pravosť. Ak protokol neobsahuje QR kód, je možné overenie vykonať na [webovom](#) sídle poskytovateľa služby. Nasledovnými spôsobmi je možné overenie, či je protokol pravý a nezmenený.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že poskytnutím protokolu o výsledku laboratórných testov tretej osobe poskytuje tretej osobe aj údaje použiteľné na overenie pravosti protokolu.
3. Aby sa predišlo zámenám vzoriek, odporúča poskytovateľ služby, aby bola pri odbere vzorky zabezpečená prítomnosť kupujúceho (napr. v prípade obstarávania testov pri predaji zvierat) alebo aby bol odber vzorky potvrdený veterinárom.

#### IX.

##### Zmluvná klubová zľava pre chovateľov psov a mačiek

1. V prípade splnenia podmienok uvedených v týchto VOP poskytovateľ služby poskytne členom chovateľských organizácií psov a mačiek registrovaným u poskytovateľa služby zľavu vo výške 10 % cenníkovej ceny na genetické testy objednané online prostredníctvom objednávkového formulára na webovom sídle poskytovateľa služby.
2. Podmienky pre poskytnutie vyššie uvedenej zľavy sú nasledovné:
  - Objednávateľ je členom organizácie [registrovanej](#) u poskytovateľa služby, pričom informáciu o registrácii uvedie do poznámky k objednávke. Poskytovateľ služby má právo členstvo overiť na dohodnutom kontakte v chovateľskej organizácii.
  - Zľavu nie je možné uplatniť spätne, objednávateľ si musí zľavu uplatniť pri zadaní objednávky.
  - Zľava vo výške 10 % cenníkovej ceny sa uplatní na celkovú cenu genetických testov a bude odpočítaná až po prijatí vzoriek poskytovateľom služby.
  - Zľava sa nevzťahuje na doplnkové služby (ako napr. tlač protokolov), poštovné a poplatky.

- Pri odberoch vzoriek musí byť overená identita jedinca. Na tento účel je možné využiť špeciálny formulár, ktorý je dostupný na [webovom sídle](#) poskytovateľa služby alebo vytlačení online objednávku.
- Klubová zľava vo výške 10 % cenníkovej ceny sa sčítava s množstevnou zľavou genetických testov.
- Klubová zľava vo výške 10 % cenníkovej ceny sa nesčítava s individuálnou vernostnou zľavou.
- Klub musí oznámiť svojim členom dohodnuté podmienky s poskytovateľom služby.
- Klub musí pridať odkaz na webové sídlo poskytovateľa služby na svoje webové sídlo.
- Na zľavu neexistuje zákonný nárok. Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť podmienky poskytnutia zľavy.

## X. Odstúpenie od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa potvrdenia objednávky, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení bolo odoslané poskytovateľovi služby najneskôr v posledný deň lehoty.
2. Spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby uplatňuje zaslaním oznámenia poštou na adresu sídla poskytovateľa služby alebo e-mailom na e-mailovú adresu [info@sloven.sk](mailto:info@sloven.sk).
3. Poskytovateľ služby v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia spotrebiteľa vráti spotrebiteľovi platby, ktoré s odstúpením od zmluvy súvisia a ktoré od neho prijal na základe zmluvy o poskytnutí služby alebo v súvislosti s ňou.
4. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.
5. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o poskytnutí služby a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas podľa predchádzajúceho bodu, spotrebiteľ je povinný uhradiť poskytovateľovi služby cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny za poskytnutie služieb dohodnutej v zmluve.
6. Akceptáciou týchto VOP spotrebiteľ udeľuje poskytovateľovi služby výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP. Akceptáciou týchto VOP spotrebiteľ vyhlasuje, že bol riadne poučený o následkoch vyjadrenia súhlasu so začatím poskytovania služby (v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku VOP).
7. Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby (resp. od jej časti) v prípadoch, ak nie je možné službu riadne a odborne poskytnúť, najmä ak:
  - a) doručená vzorka je **nedostatočná**, nevhodná alebo neštandardná (napr. nedostatočné množstvo biologického materiálu, degradácia, kontaminácia, nevhodné konzervovanie/transport, prekročenie stability materiálu), a z povahy vzorky nie je možné získať použiteľný výsledok;
  - b) vzorka je **neoznačená**, nečitateľne označená, označenie je nejednoznačné alebo je v rozpore so sprievodnou dokumentáciou a nie je možné ju spoľahlivo priradiť ku konkrétnemu zvierat'u/objedávke;
  - c) objednávka neobsahuje **jednoznačne zvolené testy/analýzy**, prípadne chýbajú údaje potrebné na poskytnutie služby (napr. identifikátor zvierateľa, požadovaný rozsah vyšetrenia, typ protokolu) a objednávateľ nedoplní požadované údaje ani v dodatočnej lehote určenej poskytovateľom služby;

- d) vzorka alebo dokumentácia vykazuje **znaky manipulácie, podozrenie na zámenu**, prípadne existuje dôvodné podozrenie, že vzorka nepochádza od deklarovaného zvieratá;
- e) vykonanie služby by bolo v rozpore s platnými právnymi predpismi, odbornými štandardmi, internými SOP poskytovateľa služby, bezpečnostnými pravidlami alebo ak by vzorka predstavovala **neprimerané biologické riziko** (napr. nevhodné balenie, únik materiálu, riziko infekčnosti bez adekvátneho označenia);
- f) objednávateľ neuhradí cenu služby podľa týchto VOP (alebo zálohovú platbu, ak je vyžadovaná) ani v dodatočnej lehote, alebo nie je možné platbu priradiť k objednávke;
- g) objednávateľ požaduje poskytnutie služby spôsobom, ktorý je technicky neuskutočniteľný, alebo požaduje interpretáciu/účel použitia výsledku, ktorý je mimo rozsahu služieb poskytovateľa služby.

**V prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy poskytovateľ služby objednávateľa bezodkladne informuje** (e-mailom alebo prostredníctvom používateľského konta) a uvedie dôvod odstúpenia od zmluvy a ďalší postup (napr. možnosť doručenia novej vzorky, doplnenia údajov alebo úpravy objednávky).

**Ak poskytovateľ služby už vykonal úkony spojené so spracovaním vzorky** (napr. príjem, evidencia, príprava, izolácia, QC), je oprávnený účtovať primerané náklady podľa cenníka alebo individuálne dohodnutej ceny; tým nie je dotknuté právo objednávateľa na vrátenie ceny za nevykonané časti služby.

8. Poskytovateľ služby svoje právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby uplatňuje zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu objednávateľa.
9. Na vrátenie peňazí bude použitý rovnaký platobný prostriedok, ktorý objednávateľ použil pri platbe.
10. V súvislosti s vrátením peňažných prostriedkov nebudú objednávateľovi zo strany poskytovateľa služby účtované žiadne náklady.
11. Objednávateľ môže objednávku služby bezplatne stornovať pred doručením vzoriek poskytovateľovi služby, a to prostredníctvom e-mailu info@slovgen.sk, zaslaním SMS správy na tel. č. +421 917 819 927, +421 905 687 005 alebo telefonicky na uvedené tel. čísla.
12. Po doručení vzorky poskytovateľovi služby, je možné objednávku stornovať najneskôr do 14:00 hod. v deň prijatia vzorky poskytovateľom služby, a to za storno poplatok podľa [aktuálneho cenníka](#) poskytovateľa služby. Po 14:00 v deň doručenia vzorky poskytovateľovi služby už stornovanie objednávky nie je možné.
13. V prípade objednávok, ktoré sú hradené prostredníctvom predplateného poukazu (na určitý počet vzoriek), je stornovanie objednávky možné len pred prijatím vzoriek poskytovateľom služby. Po prijatí vzoriek poskytovateľom služby sa príslušný počet vzoriek odpočíta z poukazu aj v prípade, že objednávateľ žiada o stornovanie objednávky. Ak ide o mimoriadnu situáciu, iné riešenie je možné len na základe individuálnej dohody s poskytovateľom služby.

## XI. Reklamácia

1. Poskytovateľ služby zodpovedá za to, že poskytovaná služba bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom služby a uzavretou zmluvou o poskytnutí služby počas celej doby poskytovania služby. Pokiaľ sa spotrebiteľ domnieva, že služba nebola poskytnutá v primeranej a / alebo dojednanej kvalite, rozsahu alebo nesúhlasí so správnosťou faktúry, môže si u poskytovateľa služby uplatniť reklamáciu.
2. Poskytovateľ služby nezodpovedá za škodu spôsobenú nesprávnou interpretáciou výsledkov zo strany objednávateľa alebo súvisiacu s nesprávnou interpretáciou. Objednávateľ zodpovedá za dodržiavanie pokynov na odber a uskladnenie vzorky až do prijatia vzorky poskytovateľom služby a zodpovedá za škody vzniknuté z nedodržania podmienok odberu a pokynov na uskladnenie vzorky pred jeho odovzdaním poskytovateľovi služby.

3. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu u poskytovateľa služby písomne na e-mailovej adrese info@slovgen.sk. Na uvedenú e-mailovú adresu môže spotrebiteľ poskytovateľovi služby adresovať aj iné sťažnosti a podnety.
4. Spotrebiteľ je povinný uplatniť si reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr však do 30 kalendárnych dní, inak jeho právo na reklamáciu zaniká.
5. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky prípady, ak nie sú v zmluve o poskytnutí služby dojednané iné podmienky.
6. Spotrebiteľ je oprávnený uplatňovať si práva z chybného plnenia v zmysle Občianskeho zákonníka.
7. Reklamácie vybavuje poskytovateľ služby v pracovných dňoch, a to prostredníctvom e-mailovej adresy: info@slovgen.sk, telefonicky alebo listinne. V prípade akýchkoľvek nejasností sa objednávateľ môže obrátiť na poskytovateľa služby na telefónnom čísle +421 917 819 927, +421 905 687 005, prípadne na uvedenej e-mailovej adrese.
8. Poskytovateľ služby je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby, o ktorej poskytovateľ služby spotrebiteľa oboznámil pred uzavretím zmluvy v súlade s § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
9. Prípadnú reklamáciu musí objednávateľ uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, inak objednávateľovi zaniká právo voči poskytovateľovi služby na bezplatné odstránenie vady. V reklamacii musí byť uvedené, v čom konkrétne spočíva tvrdená vada plnenia zo strany poskytovateľa služby a návrh riešenia reklamácie. Reklamácia musí byť dostatočne určitá, aby ju mohol poskytovateľ služby objektívne posúdiť.
10. Poskytovateľ služby alebo určená osoba vydá objednávateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie služby vo vhodnej forme zvolenej poskytovateľom služby, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe. Poskytovateľ služby v potvrdení uvedie lehotu, v ktorej vady služby odstráni. Lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý poskytovateľ služby nemôže ovplyvniť.
11. Poskytovateľ služby je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov: odstránením vady služby, poskytnutím novej služby, vrátením úhrady za službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny za službu, odmietnutím zodpovednosti za vady.
12. Ak poskytovateľ služby odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi objednávateľovi. Ak objednávateľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť poskytovateľa služby za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a poskytovateľ služby nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
13. Objednávateľ má právo zvoliť si odstránenie vady poskytnutím novej služby alebo odstránením vady poskytnutia služby. Objednávateľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil poskytovateľovi služby neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala služba bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil objednávateľovi značné ťažkosti.
14. Poskytovateľ služby môže odmietnuť odstránenie vady, ak poskytnutie novej služby ani odstránenie vady služby nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
15. Poskytovateľ služby poskytne novú službu alebo odstráni vadu služby v primeranej lehote po tom, čo objednávateľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí objednávateľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý objednávateľ poskytnutie služby požadoval.

16. Objednávateľ má právo na primeranú zľavu z ceny za poskytnutie služby alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak (i) poskytovateľ služby objednávatelovi neposkytol novú službu ani vadu služby neodstránil, (ii) poskytovateľ služby odmietol vadu služby odstrániť z dôvodu, že poskytnutie novej služby ani odstránenie vady služby nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, (iii) služba má rovnakú vadu napriek poskytnutiu novej služby alebo odstráneniu vady služby, (iv) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo ak (v) poskytovateľ služby vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre objednávatel'a.
17. Pri posudzovaní práva objednávatel'a na zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy podľa týchto VOP sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota služby, povaha a závažnosť vady a možnosť od objednávatel'a objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť poskytovatel'a služby odstrániť vadu.
18. Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty poskytnutej služby a hodnoty, ktorú by služba mala, ak by bola bez väd.
19. Objednávateľ nemôže odstúpiť od zmluvy podľa tohto článku VOP, ak sa objednávatel' spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa objednávatel' spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie poskytovateľ služby.
20. Ak sa zmluva týka poskytnutia viacerých služieb, objednávatel' môže od zmluvy odstúpiť len vo vzťahu k vadnej službe. Vo vzťahu k ostatným službám môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať o ostatné služby bez poskytnutia vadnej služby.
21. Poskytovateľ služby po odstúpení od zmluvy vráti spotrebiteľovi cenu za poskytnutie služby najneskôr do 14 dní odo dňa akceptovania odstúpenia od zmluvy zo strany poskytovatel'a služby.
22. Poskytovateľ služby vráti cenu za poskytnutie služby spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z ceny rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri zaplatení ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša poskytovateľ služby.
23. V prípade, že predmetom reklamácie je nesprávny výsledok laboratórneho testu, môže byť oprávnenosť reklamácie preukázaná nasledovne:
- Vzorok analyzovaný poskytovateľom služby a vzorky preukazujúce tvrdený nesprávny výsledok majú odber overený treťou nestrannou osobou. K reklamácie odporúčame pripojiť dôkazy o overenom odbere oboch vzoriek vykonaných treťou nestrannou osobou, ktorá dodržanie a popis podmienok odberu písomne potvrdí (pečiatkou a podpisom) a uvedie svoju identifikáciu a vzťah k objednávatel'ovi.
  - Ak v prípade reklamácie výsledku testu dedičnej vloh existuje rozpor v genotypoch rodičov a potomkov, odporúčame, aby objednávatel' doložil výsledkové protokoly vyšetrení rodičov alebo potomkov, z ktorých bude zrejmý rozpor so zákonmi dedičnosti.
  - V prípade reklamácie, kedy malo dôjsť k rozporu medzi výsledkom poskytovatel'a služby a výsledkom iného laboratória, za podmienky totožného predmetu analýzy (napr. analýza rovnakej mutácie génu) a totožných podmienok odberu vzorky, odporúčame, aby objednávatel' doložil výsledok iného laboratória s popisom predmetu analýzy a testovanej vlastnosti (napr. génová varianta).
  - K reklamácie výsledku testu patogénu odporúčame, aby objednávatel' priložil výsledok iného laboratória, ktoré vykonalo rovnaký typ testu na rovnakom type vzorky, ktorá bola pre oba testy odobratá v identický časový okamih a predložil dôkazy o identite týchto vstupných predpokladov.

## XII.

## Osobné údaje a ich ochrana

1. Poskytovateľ služby ako obchodník prijal primerané opatrenia k [spracúvaniu osobných údajov](#), v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (GDPR).

### XIII.

#### Riešenie sporov

1. Na všetky právne vzťahy medzi poskytovateľom služby a objednávateľom sa vzťahuje právny poriadok Slovenskej republiky, a to aj v prípade, ak objednávateľ je cudzinec alebo právnická osoba so sídlom v zahraničí.
2. Poskytovateľ služby a objednávateľ sa všetky prípadné spory vzniknuté z ich zmluvného vzťahu založeného v zmysle týchto VOP zaväzujú riešiť prioritne vzájomnou dohodou a v prípade, ak k takejto dohode medzi zmluvnými stranami ani pri vynaložení maximálneho možného úsilia nedôjde, je ktorákoľvek z nich oprávnený obrátiť sa so svojim nárokom na príslušný orgán resp. súd Slovenskej republiky.
3. Výlučnú právomoc na rozhodovanie sporov medzi zmluvnými stranami majú príslušné slovenské súdy.
4. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytnutí služby sa spravujú ustanoveniami ostatných príslušných právnych predpisov.

### XIV.

#### Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa na poskytovateľa služby so žiadosťou o nápravu v prípade, že nebol spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ služby vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ služby porušil jeho práva.
2. Ak poskytovateľ služby na takúto žiadosť odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
3. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby v zmysle § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to napr. Slovenská obchodná inšpekcia, pričom spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti.
4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na nasledovných odkazoch: <https://www.mhsr.sk/uploads/files/mMFeS8DH.pdf?csrt=11090300901707385229>,  
<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>
5. Spotrebiteľ pri podaní návrhu postupuje v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
6. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi spotrebiteľom a poskytovateľom služby vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy, resp. súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou.
7. Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva alternatívnym riešením sporov, musí presahovať sumu 20 eur.

8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu najviac sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty, a to najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.
9. Spotrebiteľ je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov v jazyku, ktorý si zvolia.
10. Spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
11. Spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

## **XV. Záverečné ustanovenia**

1. Orgánom dozoru alebo dohľadu, ktorému poskytovateľ služby podlieha je, Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava.
2. V prípade, že niektoré z ustanovení týchto VOP je neplatné alebo neúčinné, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení VOP, ani samotnej zmluvy o poskytnutí služby. To platí aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení týchto VOP je nevykonateľné. Prípadné výhrady musia byť predmetom osobitného dojednávania a následného písomného odsúhlasenia.
3. Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo uskutočniť zmeny a doplnenia týchto VOP bez predchádzajúceho upozornenia. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto VOP je splnená umiestnením na webovom sídle poskytovateľa služby [www.slovgen.sk](http://www.slovgen.sk), a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny.
4. Objednávateľ vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať.
5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15.02.2026.