

## Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti AGEL Gen, s.r.o.

### Článok I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť **AGEL Gen, s.r.o.**, so sídlom Ventúrska 1, 811 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35921528, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 34952/B (ďalej len „**Poskytovateľ**“) je spoločnosťou zameranou na analýzu DNA a na vykonávanie testov založených na analýze DNA.
- 1.2 Okrem iných svojich služieb, poskytovateľ ponúka aj služby vykonávania:
- (i) testov určenia príbuzenského vzťahu predovšetkým otcovstva, materstva, starorodičovstva, súrodenectva, zygotizity dvojčiat a iných,
  - (ii) genografických testov pôvodu,
  - (iii) medicínskych genetických testov založených na analýze DNA,
- vrátane poskytovania súvisiacich príplatkových služieb, a to vždy v rozsahu podľa aktuálnej ponuky poskytovateľa uvedenej na jeho internetových stránkach [www.ghcgenetics.sk](http://www.ghcgenetics.sk), [www.dnatest.sk](http://www.dnatest.sk), [www.dnatestyotcovsti.cz](http://www.dnatestyotcovsti.cz), [www.dnatest.hu](http://www.dnatest.hu), [www.ancestree.sk](http://www.ancestree.sk) (ďalej „**Internetová stránka**“).
- Služby popísané v tomto bode budú ďalej označované len ako „**Služby**“.
- 1.3 Poskytovateľ poskytuje Služby zákazníkom na základe ich objednávok a podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“), pričom tieto VOP sa vzťahujú na všetky Služby, ktoré poskytovateľ ponúka. Odlišné podmienky alebo vedľajšie dojednania sú účinné iba v prípade ich výslovnej písomnej akceptácie poskytovateľom. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tieto VOP, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. Všetky takéto zmeny zverejní poskytovateľ bez zbytočného odkladu na svojej internetovej stránke.
- 1.4 Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a zákazníkom pri poskytovaní Služieb vzniká zadaním objednávky zákazníka v elektronickej forme alebo podpisom objednávky pri osobnom odbere, ktorá je v súlade s týmito VOP a jej následným potvrdením poskytovateľom v súlade s týmito VOP, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.
- 1.5 Predmetom zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a zákazníkom je záväzok poskytovateľa v zmysle objednávky a v súlade s VOP poskytnúť zákazníkovi Službu a záväzok zákazníka za poskytovanú Službu v súlade s VOP riadne a včas zaplatiť.
- 1.6 Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a zákazníkom je uzatvorený na dobu určitú, a to do okamihu poskytnutia Služby (t.j. uvoľnenia výsledkovej správy), pokiaľ nie je v súlade s týmito VOP ukončený skôr.
- 1.7 Objednaním akejkoľvek Služby zákazník vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP. VOP sa na zmluvný vzťah poskytovateľa a zákazníka vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VOP uvedené inak.
- 1.8 Akékoľvek ponuky poskytovateľa sú voľné a nezáväzné. Predloženie ponuky nezaväzuje poskytovateľa k prijatiu objednávky. Poskytovateľ taktiež nie je povinný prijať zaslanú objednávku. Kým objednávka nie je poskytovateľom potvrdená, zmluvný vzťah medzi zákazníkom a poskytovateľom nevznikne.
- 1.9 Poskytovateľ na základe genetického materiálu, ktorý mu doručí zákazník (ďalej len „**vzorka**“) podrobí vzorku predanalytickému spracovaniu (extrakcia DNA) a samotnej analýze DNA v zmysle objednávky (ďalej len „**DNA test**“). Poskytovateľ môže uskutočniť odber vzorky na požiadanie zákazníka aj na pracovisku poskytovateľa. V prípade niektorých Služieb je možné odber vzorky uskutočniť iba na špecializovanom pracovisku, na čo poskytovateľ zákazníka upozorňuje na internetovej stránke poskytovateľa v rámci poskytnutia informácií o príslušnej Službe.

## Článok II. Objednanie Služby

- 2.1 Objednávka Služby sa uskutočňuje cez objednávkový formulár poskytovateľa uvedený na Internetovej stránke poskytovateľa alebo pri fyzickom podpise objednávky (ďalej len „**Žiadosť**“). Položky objednávky, ktoré sú na Internetovej stránke označené hviezdíčkou, sú povinné a je ich potrebné bez výnimky vyplniť, pretože v opačnom prípade nebude možné objednávkou Služby prijať (ďalej len „**Povinné údaje**“).
- 2.2 Zákazník pri objednaní na Internetovej stránke pred odoslaním objednávky musí potvrdiť svoj súhlas s týmito VOP a potvrdiť uskutočnenie objednávky odsúhlasením možnosti „objednávka s povinnosťou platby“. Pri osobnom objednaní zákazník podpisom objednávky potvrdzuje oboznámenie sa s VOP.
- 2.3 Pri objednaní prostredníctvom Internetovej stránky, po doručení objednávky poskytovateľovi odošle poskytovateľ zákazníkovi konfirmačný e-mail, ktorým objednávku potvrdí. Týmto okamihom vznikne medzi zákazníkom a poskytovateľom zmluvný vzťah, ktorého predmetom je poskytnutie Služby za dohodnutú cenu. Ak zákazník neuvedie v objednávke správne svoju e-mailovú adresu, za potvrdenie objednávky sa pokladá doručenie odberovej súpravy zákazníkovi.
- 2.4 Pri osobnom objednaní vzniká fyzickým podpisom objednávky zmluvný vzťah, ktorého predmetom je poskytnutie Služby za dohodnutú cenu.

## Článok III. Odber vzorky a žiadosť o vykonanie analýzy DNA

- 3.1 Poskytovateľ doručí zákazníkovi odberovú súpravu v súlade s objednávkou do vlastných rúk poštou, príp. kuriérom, alebo bude zákazníkovi odovzdaná osobne na pracovisku poskytovateľa.
- 3.2 Zákazník je povinný uhradiť DNA test podľa ceny uvedenej na internetovej stránke poskytovateľa v čase uskutočnenia objednávky služby.
- 3.3 Odberová súprava zahŕňa:
- Návod na odobratie vzorky;
  - Súpravu pomôcok potrebných na odber vzorky;
  - Bublínkovú obálku na odobrané vzorky;
- 3.4 Žiadosť môže byť urobená elektronicky na internetovej stránke poskytovateľa, alebo vyplnením žiadosti a obsahuje identifikáciu zákazníka ako objednávateľa, druh objednávaného DNA testu, špecifikáciu vzoriek, spôsob platby, spôsob odovzdania písomnej správy alebo certifikátu, ako aj ďalšie podrobnosti, týkajúce sa poskytnutia príslušnej Služby.
- 3.5 Zákazník je povinný Žiadosť vyplniť riadne, pravdivo a úplne. Po potvrdení Žiadosti poskytovateľom je zákazník povinný doručiť poskytovateľovi vzorky odobraté v súlade s návodom na odobratie vzorky. Za dodržanie návodu na odobratie vzorky zodpovedá výlučne zákazník. Poskytovateľ nezodpovedá za správnosť DNA testu pokiaľ zákazník nedodrží návod na odobratie vzorky. Ak poskytovateľ zistí, že je odobratá vzorka nekvalitná (zle realizovaný odber, znehodnotenie, kontaminácia), je oprávnený od zmluvy so zákazníkom odstúpiť. Poskytovateľ je taktiež oprávnený požiadať zákazníka o doplnenie Žiadosti ak je to potrebné na dodanie Služby poskytovateľom.
- 3.6 Poskytovateľ nezodpovedá za výsledok DNA testu, ak poskytoval Službu na základe neúplných alebo nepravdivých informácií, alebo ak zákazník uviedol poskytovateľa úmyselne alebo neúmyselne do omylu a ak tieto skutočnosti mali alebo mohli mať vplyv na výsledok DNA testu.

- 3.7 Zákazník je povinný oboznámiť sa s návodom na odobratie vzorky a v prípade akýchkoľvek nejasností alebo pochybností obrátiť sa na poskytovateľa.
- 3.8 Zákazník vykoná odobratie vzorky od účastníka testu pomocou súpravy pomôcok potrebných na odobratie vzorky, a to v súlade s návodom na odber vzorky. Ak sa účastník testu dostaví na pracovisko poskytovateľa osobne, odber môže za poplatok uskutočniť poskytovateľ. Zákazník je povinný vzorky doručiť poskytovateľovi prostredníctvom poštového podniku alebo osobne. Riadne odobratie a doručenie vzorky je podmienkou na poskytnutie Služby.
- 3.9 Odber vzoriek vo všeobecnosti nepredstavuje pre účastníka testu zdravotné riziko. Odber vzorky však uskutočňuje zákazník na svoju vlastnú zodpovednosť a je povinný zvážiť prípadný osobitný stav a riziká na strane účastníka testu.
- 3.10 Poskytovateľ nezodpovedá za nedostatočnú alebo zlú kvalitu vzorky, spôsobenú nesprávnym odberom pri nedodržaní návodu na odobratie vzorky alebo iných pokynov poskytovateľa, nesprávnou alebo nevhodnou manipuláciou a uchovávaním vzorky, poškodením vzorky pri preprave k poskytovateľovi alebo z iného dôvodu. V prípade doručenia nekvalitnej alebo poškodenej vzorky nie je poskytovateľ povinný DNA test uskutočniť. Ak poskytovateľ DNA test napriek tomu uskutoční, najmä pokiaľ nie je možné pred uskutočnením DNA testu rozpoznať, že vzorka je nekvalitná alebo poškodená, poskytovateľ nezodpovedá za výsledok DNA testu a zákazník nemá nárok na vrátenie uskutočnených platieb. Poskytovateľ sa môže so zákazníkom v takomto prípade dohodnúť na zaslaní novej odberovej súpravy, pričom poskytovateľ môže po zvážení všetkých okolností uskutočniť ďalší DNA test bezodplatne alebo požadovať od zákazníka jeho úhradu.
- 3.11 Ak zákazník nedoručí poskytovateľovi vzorky účastníkov testu a/alebo Žiadosť a/alebo nezaplatí cenu za poskytnutie Služby najneskôr do jedného mesiaca odo dňa doručenia odberovej súpravy, zmluva medzi poskytovateľom a zákazníkom automaticky zaniká uplynutím posledného dňa uvedenej lehoty. Poskytnuté plnenia sa v takomto prípade nevracajú.

#### **Článok IV. Vykonanie DNA testu**

4.1 Poskytovateľ vykoná DNA test po:

- (i) doručení vzoriek, Žiadosti a prípadne ďalších podkladov potrebných na uskutočnenie DNA testu,
- (ii) zaplatení ceny za poskytnutie Služby v zmysle článku V. týchto VOP.

4.2 Poskytovateľ vyhotoví o výsledku DNA testu v závislosti od typu DNA testu písomnú správu alebo certifikát (ďalej len „**Výsledok testu**“).

4.3 Poskytovateľ uskutočňuje jednotlivé DNA testy v lehotách uvedených na aktuálnej objednávke a na Internetovej stránke.

Poskytovateľ je oprávnený lehotu na uskutočnenie DNA testu v odôvodnených prípadoch primerane predĺžiť. Lehota uskutočnenia DNA testu sa považuje za zachovanú, ak poskytovateľ v tejto lehote odošle Výsledky testu zákazníkovi na emailovú adresu, alebo dodáciu adresu uvedenú v Žiadosti. Poštovné za zaslanie Výsledkov testu zákazníkovi znáša poskytovateľ. Ak si zákazník v Žiadosti zvolil vyzdvihnutie Výsledkov testu osobne, lehota na uskutočnenie DNA testu sa považuje za zachovanú, ak poskytovateľ pripraví Výsledky testu v tejto lehote k osobnému vyzdvihnutiu na pracovisku poskytovateľa; poskytovateľ bude o tejto skutočnosti informovať zákazníka telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

- 4.4 Poskytovateľ a zákazník sa môžu dohodnúť na expresnom uskutočnení DNA testu v kratšej lehote za osobitný príplatok, ktorého výška je uvedená na aktuálnej objednávke a Internetovej stránke.
- 4.5 Z dôvodu zachovania anonymity a diskretnosti neoznamuje poskytovateľ Výsledky testu zákazníkovi telefonicky a takisto neposkytuje o vykonaných DNA testoch žiadne informácie tretím osobám.
- 4.6 Zákazník berie na vedomie, že v prípade niektorých DNA testov, tak ako je uvedené na internetovej stránke, je výsledok testu stanovený iba s určitou mierou pravdepodobnosti. Poskytovateľ vzhľadom na to zároveň nezodpovedá za Výsledky testu, ak skutočnosť nezodpovedá pravdepodobnosti.
- 4.7 Poskytovateľ uskutočňuje DNA testy za dohodnutú cenu poskytnutia Služby v obvyklom rozsahu, t. j. s použitím obvyklého počtu vzoriek a obvyklých postupov, prípadne podľa rozsahu definovanom v aktuálnej objednávke, resp. na Internetovej stránke.
- Poskytovateľ nezodpovedá za nemožnosť uskutočnenia alebo dokončenia DNA testu z dôvodu na strane zákazníka alebo z dôvodu zložitosti prípadu, znemožňujúceho vykonať DNA test v obvyklom rozsahu. Ak nie je možné DNA test úspešne dokončiť v obvyklom rozsahu, a teda na jeho vykonanie je potrebný viac ako obvyklý počet vzoriek a vykonanie iných než obvyklých postupov, poskytovateľ bude o tejto skutočnosti informovať zákazníka. Zákazník nemá v takomto prípade nárok na vrátenie uskutočnených platieb.
- Poskytovateľ sa môže so zákazníkom v takomto prípade dohodnúť na zaslaní novej odberovej súpravy za poplatok, pričom poskytovateľ môže po zvážení všetkých okolností uskutočniť ďalší DNA test aj bezodplatne.
- 4.8 Poskytovateľ uskutočňuje aj individuálne DNA testy, kde cena Služby, rozsah Služby a postup závisí od dohody medzi objednávateľom a poskytovateľom.
- 4.9 Vzhľadom na skutočnosť, že poskytovateľovi nie je známa identita účastníkov testu, ktorých vzorky testuje, resp. identitu účastníkov testu nie je možné objektívne overiť, výsledky testov nemožno použiť pred súdom alebo iným štátnym orgánom ako dôkazný prostriedok. Na tieto účely slúži výlučne súdno-znalecký posudok.
- 4.10 Manipulácia so vzorkou DNA po ukončení vyšetrenia: Poskytovateľ sa zaväzuje, že vzorky aj nespotrebované zvyšky DNA budú zničené najneskôr do troch mesiacov od vykonania analýzy, ak nie je v informovanom súhlase uvedený iný spôsob manipulácie so vzorkou. Výsledok DNA analýzy bude anonymizovaný a zaradený do štatistického súboru.

### **Článok V. Cena za poskytnutie Služby**

- 5.1 Ceny za poskytnutie Služieb sú uvedené v cenníku na internetovej stránke poskytovateľa. Zákazník je povinný uhradiť poskytovateľovi cenu za poskytnutie Služby, vrátane prípadných príplatkov, uvedenú v cenníku v čase vykonania objednávky.
- 5.2 Zákazník berie na vedomie, že potvrdením uskutočnenia objednávky na Internetovej stránke (zakliknutím možnosti „vytvoriť objednávku s povinnosťou platby“) alebo fyzickým podpisom objednávky pri osobnom objednaní mu vzniká povinnosť uhradiť cenu za poskytnutie Služby.

- 5.3 Zákazník platí cenu za poskytnutie Služby osobne vkladom do pokladne na pracovisku prevádzkovateľa, príp. vkladom alebo prevodom na účet poskytovateľa uvedený v Objednávke, a to v súlade s platobnou inštrukciou uvedenou v Žiadosti. Zákazník je povinný cenu za poskytnutie Služby uhradiť v plnej výške do 14 dní odo dňa doručenia vzoriek poskytovateľovi.
- 5.4 Cena za poskytnutie Služby uhradená vkladom alebo prevodom na účet poskytovateľa sa pokladá za uhradenú až jej pripísaním na príslušný účet poskytovateľa.
- 5.5 V prípade, že je na uskutočnenie DNA testu potrebné uskutočniť špeciálny odber, cena za poskytnutie Služby nezahŕňa odplatu za uskutočnenie takéhoto odberu.
- 5.6 Poskytovateľ doručí zákazníkovi daňový doklad za poskytnuté Služby po vykonaní DNA testu prostredníctvom e-mailu alebo v prípade vkladu do pokladne poskytovateľa obdrží zákazník doklad osobne. Ak zákazník poskytovateľovi neposkytol svoju e-mailovú adresu, poskytovateľ zašle zákazníkovi faktúru spoločne s Výsledkami testu na jeho poštovú adresu.

#### **Článok VI. Odstúpenie od zmluvy**

- 6.1 Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy najneskôr v lehote 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy v zmysle ustanovení článku 2 ods. 2.3 týchto VOP. Zákazník je oprávnený v takomto prípade odstúpiť od zmluvy aj bez udania dôvodu.
- 6.2 Ak zákazník zaplatí cenu Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie podľa odseku 6.1 tohto článku a poskytovateľ poskytne službu pred uplynutím lehoty na odstúpenie podľa odseku 6.1 tohto článku zákazník stráca právo na odstúpenie od zmluvy, a to s poukazom na ustanovenia § 7 ods. 6 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. Pre vylúčenie pochybností platí, že zákazník zaplatením ceny Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie podľa odseku 6.1 tohto článku zároveň vyjadruje výslovný súhlas so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a potvrdzuje, že bol riadne poučený o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí Služby právo na odstúpenie od zmluvy.
- 6.3 Zákazník je v prípade odstúpenia od zmluvy podľa bodu 6.1 týchto VOP povinný uhradiť poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa doručenia odstúpenia od zmluvy poskytovateľovi a to najmä náklady za odberovú súpravu a jej odoslanie (storno poplatok) podľa platného cenníka.
- 6.4 Zákazník môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy s poskytovateľom v elektronickej podobe zaslaním požiadavky o storno objednávky z emailovej adresy, ktorá je uvedená v objednávke Služby, alebo v listinnej podobe. Na odstúpenie od zmluvy môže zákazník použiť aj formulár, ktorý ako príloha č. 1 tvorí neoddeliteľnú súčasť týchto VOP. Lehota na odstúpenie je zachovaná, ak zákazník zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 6.1 tohto článku.
- 6.5 Po odstúpení od zmluvy poskytovateľ vráti zákazníkovi všetky platby, ktoré zákazník poskytovateľovi uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy. Zákazník má právo na vrátenie zaplatenej ceny za poskytnutie Služby iba v prípade, že Služba ešte nebola úplne poskytnutá.

6.6 V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy v súlade s týmto článkom budú príslušné platby vrátené zákazníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa, keď bude poskytovateľovi doručené oznámenie zákazníka o odstúpení od zmluvy. Vrátenie platieb bude uskutočnené prevodom na účet zákazníka, z ktorého bola platba uskutočnená. V prípade, že bola platba uskutočnená v hotovosti vkladom do pokladne, si môže zákazník zvoliť, či preferuje vrátenie platby v hotovosti, alebo uvedie číslo účtu, na ktoré mu bude platba zaslaná.

6.7 Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy so zákazníkom odstúpiť, ak zákazník porušil svoje povinnosti uvedené v týchto VOP a v ostatných prípadoch vyslovene uvedených v týchto VOP. V prípade odstúpenia poskytovateľa od zmluvy sa postupuje primerane podľa ostatných ustanovení článku VI týchto VOP.

### **Článok VII. Kontaktné údaje**

7.1 Poskytovateľ poskytuje zákazníkom služby na svojom pracovisku na adrese sídla poskytovateľa t.j. AGEL Gen, s.r.o., Ventúrska 1, 811 01 Bratislava, Slovensko.

7.2 Otváracie hodiny pracoviska poskytovateľa sú uvedené na internetovej stránke poskytovateľa. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu otváracích hodín v odôvodnených prípadoch. Zákazník môže, okrem realizácie objednávky komunikovať s poskytovateľom aj prostredníctvom elektronickej pošty na adrese info.agn@agel.sk, dnatest@dnatest.sk, alebo telefonicky na telefónnych číslach: + 421 2 4524 1268, +421 2 4319 1912, +421 948 627 273.

### **Článok VIII. Reklamácie**

8.1 Ak má poskytnutá služba vady, zákazník je oprávnený uplatniť u poskytovateľa reklamáciu.

8.2 Zákazník je oprávnený reklamáciu uplatniť bezodkladne po tom, čo obdrží Výsledky testu, najneskôr však v lehote 3 týždňov od obdržania Výsledkov testu, a to písomne alebo osobne na adrese sídla poskytovateľa. Zákazník má právo požadovať odstránenie vady.

8.3 Poskytovateľ vybaví reklamáciu najneskôr do 3 pracovných dní od uplatnenia reklamácie, v odôvodnených zložitých prípadoch najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

8.4 Poskytovateľ vydá zákazníkovi o uplatnení reklamácie potvrdenie a o vybavení reklamácie písomný doklad.

### **Článok IX. Ochrana osobných údajov**

9.1 Poskytovateľ zachováva diskretnosť osobných údajov pri poskytovaní Služieb a plne rešpektuje súkromie zákazníka, ako aj účastníkov testu, a preto kladie dôraz na ochranu ich osobných údajov (ďalej len „OÚ“).

9.2 Poskytovateľ spracúva OÚ zákazníka a účastníka testu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „**zákon o ochrane OÚ**“).

9.3 Poskytovateľ spracúva OÚ zákazníka bez jeho súhlasu, nakoľko spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie zmluvy uzavretej so zákazníkom.

9.4 Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na webovej stránke poskytovateľa.

### **Článok X. Záverečné ustanovenia**

10.1 Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a zákazníkom sa riadi právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, 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 v platnom znení a zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

10.2 Prípadné spory medzi poskytovateľom a zákazníkom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmiernu. Zákazník a poskytovateľ môžu za účelom mimosúdneho urovnania sporu uzatvoriť v súlade so zákonom 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení rozhodcovskú zmluvu alebo v súlade so zákonom č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v platnom znení písomnú dohodu o riešení sporu mediáciou. Až po zlyhaní krokov spejúcich k dohode postúpia strany spornú vec súdu. Ak sa zákazník a poskytovateľ nedohodnú inak, prípadné súdne spory sa budú viesť pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.

10.3 Zákazník plne akceptuje komunikáciu na diaľku – telefonickú a elektronickú formu komunikácie (najmä prostredníctvom e-mailu a internetovej stránky poskytovateľa) ako platnú a záväznú pre poskytovateľa i zákazníka.

10.4 Ak sa dôvod neplatnosti týchto VOP vzťahuje len na niektorú ich časť, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy vzťahu medzi poskytovateľom a zákazníkom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.

10.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Zmeny VOP sú účinné dňom umiestnenia nového znenia VOP na internetovú stránku poskytovateľa. Nové znenie VOP sa vzťahuje na zákazníka, ktorý už uskutočnil objednávku, iba v prípade, že s novým znením VOP vysloví súhlas.

10.6 Tieto VOP sú platné a účinné od 1. 8. 2024.

V Bratislave, dňa 24. 12. 2025

AGEL GEN, s.r.o.  
Mgr. Michal Zakarovský, MPH, FCCA, LL.M.  
Mgr. Jozef Marčíšin, RNDr., MSc  
Konatelia spoločnosti

## Príloha č. 1: Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

*(Poznámka pre zákazníka: Tento formulár vyplňte a zašlite len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)*

Komu: AGEL Gen, s.r.o., Ventúrska 1, 811 01 Bratislava, e-mailový kontakt: info.agn@agel.sk, dnatest@dnatest.sk

**Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy o poskytnutí tejto služby: uskutočnenie DNA testu**

**Číslo objednávky:**

**Dátum objednania služby:**

**Meno a priezvisko zákazníka:**

**Adresa zákazníka:**

Ak ste platbu uskutočnili v hotovosti vkladom do pokladne, zvolte prosím, či preferuje vrátenie platby:

**v hotovosti** (vrátenie prebehne na adrese sídla poskytovateľa AGEL Gen, s.r.o., Ventúrska 1, 811 01 Bratislava)

**na číslo účtu, IBAN:**

**Dátum:**

**Podpis zákazníka:**

*[iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe]*