

**Informacje Wstępne**

1. Właścicielem strony [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl) oraz sklepu internetowego prowadzonego pod w/w wskazanym adresem internetowym jest Genom sp. z o.o. sp.k. z siedzibą we Wrocławiu ul. Armii Krajowej 10B/3, 50-541 Wrocław, tel. + 48 515 064 756, tel. stacjonarny 71 360 41 44, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia FABRYCZNEJ WE WROCŁAWIU, VI WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem KRS 0000548527, REGON 361062910, NIP 8992764241. Genom sp. z o.o. sp.k. reprezentowana jest przez Komplementariusza „Genom” sp. z o.o.
2. Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez użytkowników ze strony internetowej/ sklepu internetowego prowadzonych przez Spółkę dedykowanych do świadczenia usług zdrowotnych polegających na sprzedaży badań laboratoryjnych oraz udzielania konsultacji medycznych przez lekarzy specjalistów, konsultacji dietetycznych, pozostałych konsultacji.
3. Usługi zdrowotne świadczone odpłatnie są udzielane zgodnie z zgodnie z Cennikiem. Dokonanie wpłaty jest równoznaczne z udzieleniem zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego.

**§ 1. Definicje**

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:
  - a) Administrator/ Spółka – Genom Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą we Wrocławiu przy M.in. Armii Krajowej 10B/3 tel. + 48 515 064 756, tel. stacjonarny 71 360 41 44, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia FABRYCZNEJ WE WROCŁAWIU, VI WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem KRS 0000548527, REGON 361062910, NIP 8992764241.
  - b) Usługa Konsultacji – usługa udzielenia konsultacji medycznych przez lekarzy specjalistów, konsultacji dietetycznych, pozostałych konsultacji. Teleporada lub Konsultacja w trybie stacjonarnym obejmuje udzielenie porady medycznej lub dietetycznej, w tym w szczególności przeprowadzenie badania podmiotowego, omówienie wyników badań, udzielenie informacji co do przyjmowanych leków i sporządzenie konsultacji w formie pisemnej.
  - c) Usługa Sprzedaży Badań – sprzedaż badań laboratoryjnych realizowana online za pośrednictwem sieci internetowej niezależnie od pozostałych Usług lub w związku z nimi i w chwili ich trwania lub bez związku z pozostałymi Usługami.
  - d) Cennik- spis usług wraz z opłatami zawierającymi podatek VAT
  - e) Formularz – formularz dostępny na stronie [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl) na podstawie którego składane jest Zamówienie;
  - f) Zamówienie – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Badań lub Konsultacji ze Spółką
  - g) Koszyk – element oprogramowania strony, w którym widoczne są wybrane przez Klienta usługi do zakupu, a także istnieje możliwość ustalenia i modyfikacji danych Zamówienia, w szczególności ilości zamawianych usług.
  - h) Specjalista – osoba wykazująca się odpowiednimi kwalifikacjami (wykonująca m.in. zawód lekarza /dietetyka/psychologa/pedagoga specjalnego lub diagnosty laboratoryjnego) pozwalającymi na interpretację i analizę informacji udzielanych przez Klienta, współpracująca ze Spółką na podstawie odrębnej umowy i udzielająca Konsultacji;
  - i) Pacjent– osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnych dokonująca ze Spółką czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych w zakresie w jakim jest reprezentowana przez Opiekuna Prawnego

- j) Opiekun Prawny – przedstawiciel ustawowy osoby niepełnoletniej lub u nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych uprawniony do wykonywania czynności prawnych w jej imieniu;
- k) Przedsiębiorca- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą, posiadająca zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Przedsiębiorcami są także wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej;
- l) Klient – Pacjent lub Przedsiębiorca korzystający z usług świadczonych przez Genom za pośrednictwem sklepu internetowego prowadzonego na stronie [www.badaniaspecjalistyczne.eu](http://www.badaniaspecjalistyczne.eu)
- m) Termin – ustalona przez Genom data (dzień, miesiąc, rok oraz godzina), która będzie przesłana Klientowi w wiadomości e-mail, na adres podany w Formularzu;
- n) Siła Wyższa – jakiegokolwiek zewnętrzne zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym lub przypadkowym, na które Spółka i Klient nie mają wpływu lub nie mogą mu zapobiec, obejmujące m.in. zamieszki, strajki, konflikty zbrojne, stany nadzwyczajne i klęski żywiołowe;
- o) Wyniki badań – wyniki badań laboratoryjnych m. in. Krwi, osocza, moczu i inne, przesłane przez Klienta, uzupełnione o informację dotyczącą płci i roku urodzenia badanej osoby, stanowiące dokumentację medyczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2012 r. poz. 159)
- p) RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 94/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1);
- q) Dane dotyczące zdrowia – oznaczają dane osobowe o zdrowiu fizycznym lub psychicznym Klienta;
- r) Dane osobowe – zgodnie z RODO oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej (osobie, której dane dotyczą). Możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna, to osoba którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową, lub społeczną tożsamość osoby fizycznej (dane osobowe zwykłe). Jako Dane osobowe należy rozumieć dane osobowe zwykłe i Dane dotyczące zdrowia;
- s) Przetwarzanie – zgodnie z RODO oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.

## § 2. Podstawy Prawne

1. Prawo telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.);
2. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 ze zm.);
3. Ustawa o działalności leczniczej – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 618 ze zm.);
4. Ustawa o prawach pacjenta – Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzecznik Praw Pacjenta (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 186 ze zm.);
5. Ustawa o prawach konsumenta – Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – (tj. Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.)
6. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),

7. Kodeks cywilny – Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 ze zmianami).

### **§ 3. Zasady korzystania ze strony/sklepu internetowego Genom**

1. Klient zobowiązany jest do wprowadzania danych do systemu zgodnych ze stanem faktycznym, zgodnych z prawem i dobrymi obyczajami. Udostępniane dane nie mogą naruszać dóbr osobistych ani praw własności osób trzecich.
2. Spółka jest uprawniona do wprowadzania przerw w świadczeniu usług drogą elektroniczną i udostępnianiu strony w razie konieczności przeprowadzenia modyfikacji, modernizacji, rozbudowy, konserwacji systemu teleinformatycznego lub oprogramowania Spółki.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Klienta w tym za korzystanie przez niego w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za przestoje w możliwości dokonywania Zamówień, jak również za zmiany cen usług.
5. Spółka ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku umyślnego wyrządzenia Klientowi szkody i w granicach rzeczywiście poniesionych i udowodnionych przez nich strat.
6. Klient może korzystać ze strony wyłącznie zgodnie z jej przeznaczeniem. Zabronione jest wykorzystywanie strony do celów innych niż jej przeznaczenie, w tym w szczególności rozsyłanie spamu, prowadzenie na stronach internetowych sklepu jakiegokolwiek działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej i innej niezgodnej z przeznaczeniem strony.
7. Klient zobowiązany jest do powstrzymania się od jakiegokolwiek aktywności, która mogłaby wpłynąć na działanie strony, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość stron strony lub jego elementy techniczne, jak również od dostarczania treści naruszających przepisy prawa, prawa jakichkolwiek podmiotów lub dobre obyczaje.
8. Zamówienia można składać przez całą dobę, we wszystkie dni w roku.
9. Wszelkie fotografie, wizualizacje, rysunki, opisy i inne materiały dotyczące usług, znajdujące się na stronie strony stanowią wyłączną własność Spółki lub partnerów współpracujących ze Spółką i z tego tytułu podlegają ochronie przewidzianej we właściwych przepisach prawa.
10. Kopiowanie, rozpowszechnianie czy jakiegokolwiek inne wykorzystywanie fotografii, wizualizacji, rysunków, opisów lub innych materiałów dotyczących Usług/Specjalistów bez uprzedniej pisemnej zgody Spółki stanowi naruszenie praw Spółki lub partnerów współpracujących ze Spółką, podlegających ochronie w szczególności na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity: Dz.U.2017 r., poz. 880 z późniejszymi zmianami) lub innych przepisów prawa.

### **§ 4. Bezpłatne świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. W związku z prowadzeniem sklepu internetowego, Spółka bezpłatnie świadczy na rzecz Klienta usługi drogą elektroniczną, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Usługami świadczonymi drogą elektroniczną jest Koszyk i dodawanie usług do Koszyka – w zakresie umożliwiającym złożenie i modyfikację Zamówienia, dotyczącą rodzaju i ilości usług cen, danych Klienta, danych do dostawy, sposobu płatności, danych do faktury, oraz monitorowania statusu Zamówienia.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą przystąpienia przez Klienta do korzystania z poszczególnych usług świadczonych drogą elektroniczną, o których mowa w ust. 2, przy czym w przypadku Koszyka i dodawania usług do Koszyka na czas określony niezbędny do wykonania danej usługi.

4. Klient może w każdym czasie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez zaprzestanie korzystania z usług Koszyk i dodawanie usług do Koszyka.

### **§ 5. Zasady składania Zamówienia**

1. W celu złożenia Zamówienia należy:
  - a) wybrać usługę będącą przedmiotem Zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Do koszyka” (lub równoznaczny);
  - b) wypełnić Formularz zamówienia poprzez wpisanie danych Klienta, odbiorcy Zamówienia oraz numeru telefonu i adresu email, wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane odbiorcy Zamówienia,
  - c) kliknąć przycisk „Zamawiam i płacę” oraz potwierdzić zamówienie,
  - d) wybrać dostępny sposób płatności i opłacić zamówienie w określonym terminie.
2. Zamówienie/zakup badania należy złożyć/dokonać najpóźniej na 7 dni roboczych przed terminem wysyłki danego badania.

### **§ 6. Wykonanie umowy sprzedaży**

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży zawartej na odległość między Klientem a Spółką następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza w serwisie zakupu usług online.
2. Po złożeniu Zamówienia Spółka niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Spółkę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Spółki o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem a Spółką.
3. W przypadku wyboru przez Klienta:
  - płatności przelewem, płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży – w przeciwnym razie zamówienie zostanie anulowane.
  - W przypadku zamówienia usług o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin.
  - W przypadku, gdy płatność za nie zostanie zrealizowana – Umowa nie zostaje zawarta o czym Klient zostaje powiadomiony poprzez tekst wyświetlony w oknie strony.
4. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektroniczne lub kartą płatniczą – czas realizacji usługi liczy się od dnia uznania rachunku bankowego Spółki.

### **§ 7. Usługa Konsultacji Zgłoszenie**

#### **Informacje Wstępne**

1. Konsultacji udzielają Specjaliści. Dodatkowe informacje o Specjalistach znajdują się na stronie: [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl).
2. Informacje o czasie trwania Konsultacji u wybranego Specjalisty oraz ich cenie udostępnione w Cenniku na stronie: [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl).
3. Usługa Konsultacji oferowana jest Klientom w dwóch trybach: Konsultacji online (Teleporady) oraz Konsultacji w trybie stacjonarnym. Konsultacje są prowadzone w ramach Teleporady za pośrednictwem konsultacji telefonicznej, mailowej i z wykorzystaniem aplikacji Skype: przy pomocy wbudowanego czatu, połączenia głosowego lub rozmowy internetowej z transmisją obrazu i dźwięku.
4. Klient, wysyłając formularz, jednocześnie oświadcza, że wszelkie podane przez niego informacje są prawdziwe i zgodne ze stanem faktycznym.

5. Dane przekazywane Specjaliście jak i informacje przekazywane przez Specjalistę na rzecz Klienta stanowią dokumentację medyczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz.U. 2016 nr 0 poz. 186).
6. Jeżeli Klient nie może odbyć Konsultacji w umówionym Terminie, należy ją niezwłocznie odwołać. W przypadku odwołania zaplanowanej i opłaconej konsultacji przez Klienta najpóźniej na 24 h przed planowanym spotkaniem, Spółka zwraca całość kwoty. Spółkę należy powiadomić o woli rezygnacji z Usługi drogą telefoniczną i/lub w formie wiadomości e-mail. W przypadku odwołania zaplanowanej i opłaconej konsultacji przez Klienta w dniu planowanego spotkania bądź niestawienia się Klienta na konsultację, uiszczona przez Klienta opłata nie zostanie zwrócona. Po wykonaniu Usługi Konsultacji online Pacjent traci możliwość odstąpienia od umowy, o czym zostaje poinformowany.

### Zamówienie Konsultacji

1. W celu skorzystania z Konsultacji należy:
  - a) skontaktować się z wybranym Specjalistą za pomocą formularza zgłoszeniowego, znajdującego się na stronie [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl) w celu doboru odpowiedniej konsultacji;
  - b) zaakceptować postanowienia Regulaminu;
  - c) opłacić Konsultację w sklepie online zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - d) wysłać potwierdzenie zapłaty na adres wybranego Specjalisty;
  - e) wypełnić Ankiętę Przedkonsultacyjną (załącznik nr 1), przygotować aktualne Wyniki Badań;
  - f) Poczekać na informację zwrotną od Specjalisty ze wskazaniem Terminu i koniecznych dalszych instrukcji.

## §8. Usługa Sprzedaży Badań

### WYSYŁKA ZAMÓWIONYCH BADAŃ Z TERENU POLSKI

#### Informacje Wstępne

1. Wysyłki zbiorowe materiału biologicznego do poszczególnych laboratoriów odbywają się w zaplanowanych wcześniej Terminach. Aktualne terminy dostępne są na stronie głównej: [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl) Poczyniliśmy wszelkie starania, aby wysyłka materiału do badań była możliwa z terenu całej Polski i przebiegała w sposób jak najbardziej komfortowy.
2. Oferujemy również indywidualne wysyłki materiału biologicznego, do każdego z laboratoriów, organizowane w dowolnym terminie, dogodnym dla klienta. Koszt dedykowanego transportu materiału biologicznego z terenu Polski to 300,00 zł.
3. Organizujemy również wysyłki materiału biologicznego z zagranicy. Szczegółowe informacje znajdują się w: WYSYŁKA ZAMÓWIONYCH BADAŃ Z ZAGRANICY.
4. W skład zestawu pobraniowego wchodzi: dedykowane pojemniki na materiał biologiczny, ankieta do wypełnienia, instrukcja przygotowania do badania, instrukcja pobrania materiału i jego przechowywania oraz materiały niezbędne do wysyłki zwrotnej.
5. Klient, odsyłając pobraną próbkę do firmy GENOM, ma obowiązek załączyć wszystkie próbki wchodzące w skład zestawu z pobranym materiałem biologicznym oraz Ankietę.
6. Informacje o cenie badań udostępnione w Cenniku na stronie: [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl).

#### Zamówienie Badania

1. W celu zamówienia Badania należy:
  - a) zaakceptować postanowienia Regulaminu;
  - b) zamówić badanie / opłacić badanie w sklepie online, opcjonalnie wraz z wysyłką indywidualną zgodnie z Regulaminem;

- c) po zaksięgowaniu wpłaty za badanie, na adres podany w formularzu zamówienia, zostanie wysłany dedykowany zestaw pobraniowy;
- d) w przypadku gdy Klient nie odbierze wysłanego zestawu pobraniowego, a ten wróci przesyłką zwrotną do firmy GENOM, Klient zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości 40,00 zł za ponowne wysłanie zestawu;
- e) Klient zobowiązany jest potwierdzić mailowo wysyłkę materiału biologicznego na tydzień przed jej odbiorem;
- f) w przypadku braku potwierdzenia wysyłki przez Klienta, termin odbioru zostaje automatycznie przeniesiony na kolejną wysyłkę zbiorową do danego laboratorium;
- g) w ustalonym dniu wysyłki zbiorowej (aktualne terminy wysyłek podane są na stronie głównej: [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl)) w godz. 8:00 – 17:00, kurier zamówiony przez naszą Spółkę odbierze materiał do badania z adresu wskazanego w formularzu zgłoszeniowym;
- h) po zakończeniu analizy, mailowo zostanie przesłany zakodowany wynik badania – zarówno wynik oryginalny w języku angielskim, jak i polskie tłumaczenie.

### **Przełożenie Terminu Wysyłki**

1. Informację o rezygnacji z wysyłki w ustalonym terminie (przełożenie jej na kolejny termin) należy podać mailowo ([info@genom.com.pl](mailto:info@genom.com.pl)), najpóźniej w przeddzień odbioru próbek. Niepodanie informacji, skutkujące rozpoczęciem realizacji zlecenia, wiąże się z naliczeniem opłaty manipulacyjnej w wysokości 60,00 zł.
2. Zestaw pobraniowy jest ważny przez 3 miesiące od daty jego wysyłki. W sytuacji przesunięcia terminu realizacji badania o okres dłuższy niż te 3 miesiące, należy niezwłocznie zakupić nowy zestaw pobraniowy. W przypadku braku zakupu zestawu, zlecenie zostanie anulowane, a same koszty realizacji badania zostaną zwrócone.
3. W momencie przełożenia wysyłki na kolejny termin, należy upewnić się na Infolinii w jaki sposób przechowywać zestawy.

### **Komplikacje z Odbiorem Pobranego Materiału**

1. Jeżeli kurier, w dniu odbioru próbek w ustalonych godzinach, nie zostanie Klienta pod wskazanym wcześniej adresem lub paczka nie zostanie przez Klienta wydana, realizacja badania w wybranym terminie nie będzie możliwa. Koszt ponownego przyjazdu kuriera w terminie kolejnej wysyłki zbiorowej wyniesie 60,00 zł.
2. Wysłanie próbki w innym opakowaniu niż załączone do zestawu, bądź spakowanie próbki na wysyłkę niezgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji pobraniowej lub bezpośrednich instrukcji pracownika Spółki przesłanych mailowo, skutkować będzie potrąceniem opłaty manipulacyjnej w wysokości 60,00 zł.
3. W przypadku zamówienia kilku badań w tzw. „Pakietach”, niewysłanie wszystkich badań w jednym terminie wysyłkowym, skutkujące koniecznością realizacji w kolejnej wysyłce zbiorowej, wiąże się z dopłatą w wysokości 160,00 zł.
4. Klient zobowiązuje się do wydania kurierowi próbki wraz ze wszystkimi niezbędnymi dokumentami otrzymanymi od Spółki oraz dopilnowania wysłania paczki na odpowiednim liście przewozowym i podpisania przez osobę odbierającą paczkę (nr kuriera, data odbioru), potwierdzenia nadania.

### **Problemy z Realizacją Zamówienia**

1. Usługa, która nie zostanie zrealizowana w wyznaczonym Terminie z przyczyn niezależnych od Klienta lub Spółki (uszkodzenie próbek w transporcie, złe warunki pogodowe, Siła Wyższa), zostanie przeprowadzona w kolejnym Terminie wysyłki zbiorowej. W takim przypadku Klient nie ponosi żadnych dodatkowych opłat, a Spółka finansuje powtórny wysyłkę.

2. W przypadku uszkodzenia przez Klienta zestawu do pobrania materiału do badania lub nieprawidłowego użytkowania, niezgodnego z instrukcją, koszt zakupu kolejnego zestawu wynosi 60,00 zł.
3. Pobranie przez Klienta próbki niezgodne z instrukcją, uniemożliwiające wykonanie analizy laboratoryjnej (np. pobranie za mało/za dużo materiału, rozcieńczona próbka (za niska/wysoka kreatynina)) oraz potrzebę powtórnej wysyłki w terminie kolejnej wysyłki zbiorowej, wiąże się z dopłatą w wysokości 160,00 zł.
4. Nieprawidłowe wysłanie przez Klienta pobranej próbki (np. w innym opakowaniu niż dostarczone, niezłączeniu dokumentów wysyłkowych lub listu przewozowego, dołączenie dodatkowych materiałów, które nie wchodzi w skład przesłanego zestawu itp.) wiąże się z dopłatą w wysokości 60,00 zł.
5. Klient nie ponosi kosztów związanych z powtórным wykonaniem badania w laboratorium.

### Rezygnacja z Badania

1. Rezygnacja z wykonania badania przed wysyłką do analizy, wiąże się z potrąceniem od kosztów badania, opłaty manipulacyjnej za każdy zestaw, w wysokości 60,00 zł.
2. Rezygnacja z wykonania badania po wysyłce próbki do analizy, wiąże się z potrąceniem od kosztów badania, opłaty manipulacyjnej za każdy zestaw, w wysokości 60,00 zł oraz kosztów wysyłki:
  - w przypadku wysyłki zbiorowej: 160 zł;
  - w przypadku wysyłki indywidualnej: 460 zł (160 zł + koszt wysyłki indywidualnej).
3. Jeżeli klient dopełni wszystkich formalności i poprawnie wyśle próbkę, a próbka zaginie w transporcie, klient ma prawo zrezygnować z usługi bądź bez ponoszenia dodatkowych kosztów otrzymać nowy zestaw do pobrania materiału. W przypadku zagubienia próbki w transporcie, klientowi przysługuje zwrot całości uiszczony opłaty za badanie.

## WYSYŁKA ZAMÓWIONYCH BADAŃ Z ZAGRANICY

### Informacje Wstępne

1. Wysyłki zbiorowe materiału biologicznego do poszczególnych laboratoriów NIE DOTYCZĄ próbek wysyłanych z zagranicy.
2. Wysyłki zagraniczne organizowane są w trybie indywidualnym, w Terminie dogodnym dla Klienta. Poczyniliśmy wszelkie starania, aby wysyłka materiału do badań była możliwa z każdego adresu i przebiegała w sposób jak najbardziej komfortowy.
3. Koszt wysyłki z zagranicy wyceniany jest indywidualnie, na podstawie adresu odbioru.
4. W skład zestawu pobraniowego wchodzi: dedykowane pojemniki na materiał biologiczny, ankieta do wypełnienia, instrukcja przygotowania do badania, instrukcja pobrania materiału i jego przechowywania oraz materiały niezbędne do wysyłki zwrotnej.
5. Klient, odsyłając pobraną próbkę do firmy GENOM, ma obowiązek załączyć wszystkie próbki wchodzące w skład zestawu z pobranym materiałem biologicznym oraz Ankietę.
6. Informacje o cenie badań udostępnione w Cenniku na stronie: [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl).

### Realizacja Wysyłki

Wariant I:

Spółka dostarczy zestaw na adres zagraniczny, ale organizacja wysyłki pozostaje w zakresie Klienta (zamówienie kuriera (przewóz materiału biologicznego), który odbierze próbki z adresu zagranicznego i dostarczy do laboratorium).

Wariant II:

Dostarczenie zestawu pobraniowego na adres zagraniczny i zorganizowanie transportu (odbiór z adresu zagranicznego) do laboratorium, przez Spółkę. Koszt usługi (transport materiału biologicznego) wyliczany jest na podstawie podanego adresu odbioru próbki.

### Zamówienie Badania

1. W celu zamówienia Badania należy:
  - a) zaakceptować postanowienia Regulaminu;
  - b) zamówić badanie / opłacić badanie w sklepie online, wraz z indywidualnie wycenioną wysyłką indywidualną zgodnie z Regulaminem;
  - c) po zaksięgowaniu wpłaty za badanie i wysyłkę, na adres podany w formularzu zamówienia, zostanie wysłany dedykowany zestaw pobraniowy;
  - d) w przypadku gdy Klient nie odbierze wysłanego zestawu pobraniowego, a ten wróci przesyłką zwrotną do firmy GENOM, Klient zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości 40,00 zł za ponowne wysłanie zestawu;
  - e) Klient zobowiązany jest potwierdzić mailowo wysyłkę materiału biologicznego na tydzień przed jej odbiorem;
  - f) w ustalonym Terminie wysyłki w godz. 8:00 – 17:00, kurier zamówiony przez naszą Spółkę odbierze materiał do badania z adresu wskazanego w formularzu zgłoszeniowym;
  - g) po zakończeniu analizy, mailowo zostanie przesłany zakodowany wynik badania – zarówno wynik oryginalny w języku angielskim, jak i polskie tłumaczenie.

### Przełożenie Terminu Wysyłki

1. Informację o rezygnacji z wysyłki w ustalonym terminie (przełożenie jej na kolejny termin) należy podać mailowo (info@genom.com.pl), najpóźniej w przeddzień odbioru próbek. Niepodanie informacji, skutkujące rozpoczęciem realizacji zlecenia, wiąże się z naliczeniem opłaty manipulacyjnej w wysokości 80,00 zł.
2. Zestaw pobraniowy jest ważny przez 3 miesiące od daty jego wysyłki. W sytuacji przesunięcia terminu realizacji badania o okres dłuższy niż te 3 miesiące, należy niezwłocznie zakupić nowy zestaw pobraniowy. W przypadku braku zakupu zestawu, zlecenie zostanie anulowane, a same koszty realizacji badania zostaną zwrócone.
3. W momencie przełożenia wysyłki na kolejny termin, należy upewnić się na Infolinii w jaki sposób przechowywać zestawy.

### Komplikacje z Odbiorem Pobranego Materiału

1. Jeżeli kurier, w dniu odbioru próbek w ustalonych godzinach, nie zastanie Klienta pod wskazanym wcześniej adresem lub paczka nie zostanie wydana przez Klienta, to koszt ponownego przyjazdu kuriera w kolejnym terminie wyniesie 60,00 zł.
2. Wysłanie próbki w innym opakowaniu niż załączone do zestawu, bądź spakowanie próbki na wysyłkę niezgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji zestawu pobraniowego lub bezpośrednich instrukcji pracownika Spółki przesłanych mailowo, skutkować będzie potrąceniem opłaty manipulacyjnej w wysokości 200,00 zł.
3. W przypadku zamówienia kilku badań w tzw. „Pakietach”, niewysłanie wszystkich badań w jednym terminie wysyłkowym, wiąże się z koniecznością organizacji kolejnej wysyłki zagranicznej indywidualnej – koszt jak w pkt. Realizacja Wysyłki.
4. Klient zobowiązuje się do wydania kurierowi próbki wraz ze wszystkimi niezbędnymi dokumentami otrzymanymi od Spółki oraz dopilnowania wysłania paczki na odpowiednim liście przewozowym i podpisania przez osobę odbierającą paczkę (nr kuriera, data odbioru), potwierdzenia nadania.



### **Problemy z Realizacją Zamówienia**

1. Usługa, która nie zostanie zrealizowana w wyznaczonym Terminie z przyczyn niezależnych od Klienta lub Spółki (uszkodzenie próbek w transporcie, złe warunki pogodowe, Siła Wyższa), zostanie przeprowadzona w kolejnym Terminie wysyłki zbiorowej. W takim przypadku Klient nie ponosi żadnych dodatkowych opłat, a Spółka finansuje powtórny wysyłkę.
2. W przypadku uszkodzenia przez Klienta zestawu do pobrania materiału do badania lub nieprawidłowego użytkowania, niezgodnego z instrukcją, koszt wysłania kolejnego zestawu wynosi 60,00 zł.
3. Pobranie przez Klienta próbki niezgodne z instrukcją, uniemożliwiające wykonanie analizy laboratoryjnej (np. pobranie za mało/za dużo materiału, rozcieńczona próbka (za niska/za wysoka kreatynina)) wiąże się z koniecznością organizacji kolejnej wysyłki zagranicznej indywidualnej – koszt jak w pkt. Realizacja Wysyłki.
4. Nieprawidłowe wysłanie przez Klienta pobranej próbki (np. w innym opakowaniu niż dostarczone, niezłączeniu dokumentów wysyłkowych lub listu przewozowego, dołączenie dodatkowych materiałów, które nie wchodzi w skład przesłanego zestawu itp.) wiąże się z dopłatą w wysokości 200,00 zł.
5. Klient nie ponosi kosztów związanych z powtórным wykonaniem badania w laboratorium.

### **Rezygnacja z Badania**

1. Rezygnacja z wykonania badania przed wysyłką do analizy, wiąże się z potrąceniem od kosztów badania, opłaty manipulacyjnej za każdy zestaw, w wysokości 60,00 zł.
2. Rezygnacja z wykonania badania po wysyłce próbki do analizy, wiąże się z potrąceniem od kosztów badania, opłaty manipulacyjnej za każdy zestaw, w wysokości 60,00 zł oraz całkowitych kosztów wysyłki (200 zł + koszt wysyłki indywidualnej z zagranicy).
3. Jeżeli klient dopełni wszystkich formalności i poprawnie wyśle próbkę, a próbka zaginie w transporcie, klient ma prawo zrezygnować z usługi bądź bez ponoszenia dodatkowych kosztów otrzymać nowy zestaw do pobrania materiału. W przypadku zagubienia próbki w transporcie, klientowi przysługuje zwrot całości uiszczony opłaty za badanie.

Jeśli pojawią się jakiegokolwiek dodatkowe pytania dotyczące badań, czy też sposobu ich realizacji, zachęcamy do kontaktu telefonicznie: 71 360 41 44 lub 515 064 756 (od pn. do pt. w godz. 9:00 - 15:00) oraz mailowo: [info@genom.com.pl](mailto:info@genom.com.pl)

### **§9. Płatności**

Opłata za uzyskanie dostępu do usług opisanych w § 7-8 niniejszego Regulaminu, w wysokości uregulowanej Cennikiem dostępnym na stronie [www.genom.com.pl](http://www.genom.com.pl), wnoszona jest za pośrednictwem serwisu Tpay, obsługiwanego przez Krajowy Integrator Płatności S.A z siedzibą przy ul. plac Andersa 3/17 piętro, 61-894 Poznań.

### **§ 10. Wymogi techniczne**

1. Celem przeprowadzenia Usługi świadczonych drogą elektroniczną Klient zobowiązany jest spełnić warunki techniczne, określone w Regulaminie, czyli posiadać:
  - a) urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internetowej i dowolną przeglądarką internetową;
  - b) aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail);
  - c) włączoną obsługą plików cookies;
  - d) urządzenie końcowe z dostępem do sieci komórkowej/telefonicznej.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość połączenia leżącą po stronie Klienta, w szczególności wynikającą ze zbyt wolnego łącza internetowego, nieodpowiedniej konfiguracji sprzętowej.

3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu usług informatycznych i korzystania ze strony wynikające z działania siły wyższej oraz spowodowanego przez osoby trzecie (w szczególności operatorów telekomunikacyjnych, dostawców łączący telekomunikacyjnych i energii elektrycznej).

## **§ 11. Dane osobowe i klauzula informacyjna**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – zwane dalej RODO) (Dz. Urz. UE L 119 str. 1 z dnia 04.05.2016r.) informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Genom Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą pod adresem: Al. Armii Krajowej 10B/3, 50-541 Wrocław, tel. 71 360 41 44, e-mail: info@genom.com.pl;
2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu przyjęcia i realizacji Pani/Pana zlecenia przeprowadzenia konsultacji oraz na podstawie Pani/Pana zgody dotyczącej przetwarzania danych o stanie zdrowia (wyniki badania) w celu realizacji dalszej diagnostyki medycznej, w tym przeprowadzenia konsultacji medycznych;
3. odbiorcami danych osobowych będą podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora w związku z wykonywaniem powierzonego im zadania w drodze zawartej z nimi umowy, takie jak dostawcy usług informatycznych i oprogramowania, podmioty wykonujące usługi tłumaczeń, księgowości oraz podmioty uprawnione do ich otrzymania na mocy przepisów prawa;
4. podane przez Panią/Pana dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia realizacji zlecenia oraz przedawnienia ewentualnych roszczeń, a wyniki badań będą przechowywane przez okres 20 lat;
5. posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania (w przypadkach przewidzianych prawem), prawo do przenoszenia danych;
6. w przypadku wyrażonej zgody posiada Pani/Pan prawo do jej cofnięcia w dowolnym momencie, jednakże bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
7. ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
8. podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i realizacji obowiązków wynikających ze złożonego zlecenia, a konsekwencją nie podania danych będzie brak możliwości realizacji zlecenia, w tym wykonania diagnostyki medycznej oraz przeprowadzenia konsultacji medycznych;
9. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane z wykorzystaniem systemu informatycznego, lecz nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

## **§ 12. Dokumentacja medyczna**

1. Dostęp do dokumentacji medycznej Klienta jest wolny od opłat. Tryb dostępu do dokumentacji medycznej określają przepisy ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
2. Wydawanie odpisów dokumentacji medycznej w formie papierowej lub na nośnikach danych jest odpłatne w wysokości maksymalnej, dopuszczonej przez przepisy ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

## **§ 13. Reklamacje**

1. Klientowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze zrealizowaną Usługą. Zapytania, uwagi i reklamacje należy zgłaszać na adres e-mail: info@genom.com.pl

2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych.
3. Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
  - a) dane pozwalające na identyfikację Klienta: imię i nazwisko, numer zamówienia, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie),
  - b) określenie przedmiotu reklamacji,
  - c) określenie ewentualnych żądań Klienta,
  - d) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależnym wykonaniu Usługi.

#### **§ 14. Postanowienia końcowe**

1. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu.
2. Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Spółki lub innych oraz które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste, jest zabronione.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Administratorowi przysługuje prawo zmiany Regulaminu, o której poinformuje Użytkowników w postaci informacji rozesłanej mailowo. Zmiana warunków korzystania z usług nie będzie dotyczyć usług zamówionych przez Klienta przed wprowadzeniem zmian w życie.
5. Regulamin w obecnej treści obowiązuje od dnia 16.11.2022 do odwołania.

ZAŁĄCZNIK NR 1

## ANKIETA PRZEDKONSULTACYJNA

Ankieta ta ma na celu bliższe poznanie stanu zdrowia, stylu życia oraz diety pacjenta. Proszę o uważne i rzetelne wypełnienie Ankiety, ponieważ stanowi ona integralną część interpretacji wyników wykonanych badań.

### Dane Personalne

Imię i nazwisko:

Wiek:

### Ogólne informacje o stanie zdrowia

Masa ciała:

Wzrost:

Zdiagnozowane choroby/schorzenia:

Przebyte operacje (jakiego rodzaju i kiedy):

Przyjmowane obecnie leki (przepisane na stałe lub tymczasowo):

Nieprawidłowości wykryte w dotychczasowych wynikach badań (np. nieprawidłowa morfologia, anemia, nieprawidłowy poziom glukozy we krwi, nieprawidłowe poziomy triglicerydów oraz cholesterolu itp.) – wyniki należy również wysłać w załączniku wiadomości:

Aktualnie występujące dolegliwości zdrowotne, niepokojące objawy (jeśli tak, należy je wymienić i określić szacunkowo jak długo się je odczuwa):

- układ pokarmowy (np. nudności, wymioty, zaparcia, biegunki, bóle brzucha, wzdęcia, krew lub śluz w kale, inne objawy z układu trawiennego)
- układ oddechowy (np. przewlekły katar, chrypka, bóle gardła, choroby zatok, kaszel, duszności, inne objawy)
- układ krążenia (np. nadciśnienie, zaburzenia rytmu serca, obrzęki w obrębie kończyn lub innych części ciała, bóle w klatce piersiowej, żylaki, słaba tolerancja wysiłku fizycznego, silne bóle kończyn przy chodzeniu,)
- układ nerwowy (zawroty głowy, bóle głowy, porażenia, migreny, problemy z koncentracją, problemy ze snem, problemy z mową lub koordynacją ruchową, inne objawy)
- Występujące objawy lub dolegliwości niż wyżej wymienione:

W związku z powyższymi objawami jakiego rodzaju badania lekarskie, badania laboratoryjne, zabiegi zostały do tej pory wykonane:

Czy zdiagnozowana została alergia pokarmowa? Na jakie produkty?

Czy zdiagnozowana została alergia kontaktowa, miejscowa (np. na lateks, nikiel, detergenty, kosmetyki, niektóre rośliny). Jeśli tak, to jakie?

Czy zdiagnozowana została alergia wziewna (np. roztocza, pleśnie, pyłki roślin, sierść zwierząt). Jeśli tak to na jakie alergeny?

Codzienna dieta oraz aktywność fizyczna

Opisz ogólnie swój dzień oraz rodzaj pracy (czy jest siedząca, stojąca, czy to praca zmianowa albo nocna). Jeżeli nie pracujesz zawodowo, jak wygląda twoja codzienna aktywność w ciągu dnia? (głównie tryb siedzący/leżący, mało aktywny, umiarkowany, aktywny (uprawiam sport min. 3 x tydzień), bardzo aktywny (uprawiam sport codziennie)).

Czy jesz o stałych porach, czy nieregularnie?

Ile spożywasz średnio posiłków w ciągu dnia?

Czy jesteś na „tradycyjnej”, czy też na specjalnej diecie? (wegetariańska, wegańska, paleo, ketogeniczna, dieta odchudzająca itp.). Jeśli tak to jakiej?

Jakiego rodzaju napoje i ich ilości spożywasz w ciągu dnia? (woda, soki, herbata, kawa, napoje słodkie, napoje gazowane, napoje alkoholowe, inne napoje)

Jak często spożywasz dany rodzaj pokarmu (zaznacz „x” w odpowiedniej rubryce)

	<b>CODZIENNIE</b>	<b>3-4 RAZY NA TYDZIEŃ</b>	<b>1-2 RAZY NA TYDZIEŃ</b>	<b>RZADZIEJ NIŻ RAZ NA TYDZIEŃ</b>
Pieczywo z białej mąki (białe pieczywo, bułki, rogale)				
Produkty z białej mąki (kluski, pierogi, makaron, kopytka i podobne potrawy mączne)				

Pieczywo razowe, pełnoziarniste				
Kasze (gryczana, jaglana, jęczmienna, pęczak, komosa oraz inne kasze), ryż brązowy itp.				
Mleko i nabiał (sery twarogowe, sery żółte itp.)				
Fermentowane produkty mleczne (kefiry, maślanki, jogurty)				
Przetwory fermentowane (kiszonki, kiszona warzywa, kimchi itp.)				
Nasiona roślin strączkowych (fasola, groch, ciecierzycza, soja, soczewica itp.)				
Owoce				
Warzywa				
Mięso i wędliny				
Ryby				
Słodycze (ciasta, ciastka, desery, czekolada, lody itp.)				
Produkty przetworzone lub typu fast food (burgery, pizza, frytki, „zupki chińskie”, gotowe sosy, gotowe zupy instant itp.)				

Czy masz jeszcze jakieś informacje dotyczące twojego sposobu żywienia, które uważasz za istotne, a które nie zostały ujęte w pytaniach?

Czy stosujesz używki? (papierosy, alkohol, duże ilości kawy lub mocnej herbaty, napoje energetyzujące, stymulanty)

Czy stosujesz suplementy diety (witaminy, minerały, suplementy ziołowe, preparaty wzmacniające, specjalne odżywki dla sportowców, inne podobne produkty)?