

## **Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“)**

### **I. Obecná ustanovení**

- 1.1. Tento dokument stanovuje všeobecné obchodní podmínky obchodní společnosti **GHC GENETICS, s.r.o.**, se sídlem Praha 1, Krakovská 8/581, IČ: 28188535, DIČ: CZ28188535, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze pod sp. zn. C 131625 (dále jen „Poskytovatel“), které upravují v souladu s ust. § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé na základě kupní smlouvy (dále jen Smlouvy“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Klientem prostřednictvím internetového obchodu. Internetový obchod je Poskytovatelem provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese: <https://www.ancestry.cz/>.
- 1.2. Tento dokument je nedílnou součástí Smluv Poskytovatele a obsahuje obecná smluvní ujednání.
- 1.3. Tyto VOP platí, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak.

### **II. Smluvní strany**

- 2.1. Ve smluvních vztazích, které se řídí těmito VOP pro poskytování služeb, vystupují tyto smluvní strany:
  - Poskytovatel, kterým je vždy společnost GHC GENETICS, s.r.o.,
  - Klient, kterým je fyzická osoba
- 2.2. Klient podáním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s těmito VOP, těmto porozuměl a vyslovuje s nimi souhlas.

### **III. Uzavření Smlouvy**

- 3.1. Smlouva je uzavřena dnem akceptace objednávky Klienta ze strany Poskytovatele. Smlouvy mezi Poskytovatelem a Klientem jsou uzavírány prostřednictvím prostředků na dálku na objednávkovém formuláři umístěném na webových stránkách Poskytovatele.
- 3.2. Klient ve formulářové objednávce, která obsahuje informaci o objednávaném produktu, vyplní kontaktní údaje, způsob úhrady kupní ceny za objednávku a údaje o požadovaném způsobu doručení objednávky.
- 3.3. Za odeslání objednávky se považuje takový úkon Klienta, který nepochybným způsobem identifikuje objednaný produkt, kupní cenu, osobu Klienta, způsob úhrady kupní ceny, a je pro smluvní strany závazným návrhem kupní smlouvy. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři, seznámení se s těmito obchodními podmínkami na webové stránce a potvrzení Klienta o tom, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil.
- 3.4. Poskytovatel je po odeslání objednávky Klientem povinen neprodleně potvrdit obdržení objednávky, čímž dochází k akceptaci objednávky, a to na e-mailovou adresu uvedenou Klientem v objednávce. **Smlouva je uzavřena okamžikem akceptace objednávky Poskytovatelem.** Smlouvu lze změnit nebo rušit pouze na základě konsensu Poskytovatele a Klienta nebo na základě zákonných důvodů.

### **IV. Odběr biologického vzorku určeného k poskytnutí služby**

- 4.1. Způsob odběru biologických vzorků nezbytných k poskytnutí požadované služby, je vždy uveden u každého jednotlivého produktu.
- 4.2.. Odběr „domácím testem“ se rozumí postup, kdy k odběru vzorku dochází Klientem a jeho následnému doručení Poskytovateli (poštou, kurýrem, osobně apod.) bez zaručené identifikace původce vzorku a integrity vzorku; vzorek je pak přiřazen k osobě, kterou označí Klient spolu s jeho dodáním Poskytovateli. Výsledek analýzy tak nemá žádného významu pro soudní a jiná řízení či další právní závěry, pokud Klient neprokáže, že zkoumaný vzorek pochází z osoby, která je popsána ve výsledku analýzy jako původce. V tomto případě nese veškerou odpovědnost Klient, zejména za vady majíc původ v nesprávném odběru vzorku či záměny původce vzorku.

4.3. Odběr vzorku provedený Poskytovatelem se rozumí postup, kdy odběr vzorku Klienta provádí Poskytovatel nebo třetí nezávislá osoba určená Poskytovatelem.

4.4. Odběr vzorku provedený odborným lékařem se rozumí postup, kdy odběr vzorku Klienta provádí Klientův lékař, a to s ohledem na jeho odbornou specializaci.

#### **V. Doba poskytnutí služby a předání výsledku**

5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout sjednané služby bez zbytečného odkladu, přičemž výsledky analýzy dodá Klientovi ve lhůtách stanovených u každého produktu, a to za předpokladu součinnosti Klienta.

5.2. Klient prohlašuje, že si je vědom, že při distančním styku s Poskytovatelem (skrže poštovní služby, přepravní služby, kurýrní služby aj.) neodpovídá Poskytovatel za jakékoliv prodlevy s poskytnutím služby, které jsou běžně spojeny s takovýmto distančním způsobem, jakož i doba, po níž dochází k dálkovému doručování, se nezapočítává do doby poskytnutí služby.

#### **VI. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku**

Klient výslovně souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smluv. Náklady vzniklé Klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy hradí Klient sám.

#### **VII. Odstoupení od smlouvy**

**7.1. Klient bere na vědomí, že v případě služby, jejímž předmětem je poskytování zdravotní péče není oprávněn odstoupit od Smlouvy, a na tyto poskytované zdravotní služby se nevztahují ust. § 1820 až § 1838 zák. č. 89/2012 Sb.**

**7.2. Klient bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 zák. č. 89/2012 Sb. není oprávněn odstoupit od Smlouvy pokud produkt, který obdržel v uzavřeném obalu, z obalu vyňal a proto jej z hygienických důvodů není možné vrátit.**

7.3. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 7.1 nebo čl. 7.2., kdy nelze od Smlouvy odstoupit, má Klient v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí objednávky, přičemž v případě, že předmětem Smlouvy je několik druhů objednávek, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední zásilky objednávky. Odstoupení od Smlouvy musí být Poskytovateli odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.

7.4. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 7.3. VOP se Smlouva od počátku ruší. Objednávka musí být Poskytovateli vrácena do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy Poskytovateli. Odstoupí-li Klient od Smlouvy, nese náklady spojené s navrácením objednávky Objednateli, a to i v tom případě, kdy objednávka nemůže být vrácena pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

7.5. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 7.3. VOP vrátí Poskytovatel peněžní prostředky přijaté od Klienta do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy Klientem, a to stejným způsobem, jakým je Poskytovatel od Klienta přijal/a to bezhotovostně na účet určený Klientem. Odstoupí-li Klient od Smlouvy, Poskytovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Klientovi dříve, než mu Klient objednávku vrátí

7.6. Nárok na úhradu škody vzniklé na produktu je Poskytovatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku Klienta na vrácení kupní ceny.

7.7. Do doby převzetí objednávky Klientem je Poskytovatel oprávněn kdykoliv od Smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí Klientovi kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený Klientem.

#### **VIII. přeprava a dodání objednávky**

8.1. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku Klienta, nese Klient riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

8.2. Je-li Poskytovatel podle Smlouvy povinen dodat objednávku na místo určené Klientem v objednávce, je Klient povinen převzít objednávku při dodání.

8.3. V případě, že je z důvodů na straně Klienta nutno objednávku doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Klient povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním objednávky, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

8.4. Při převzetí objednávky od přepravce je Klient povinen zkontrolovat neporušenost obalů objednávky a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí Klient zásilku od přepravce převzít.

### **IX. Záruční doba a reklamace vad**

9.1. Poskytovatel odpovídá Klientovi za to, že mu bude služba poskytnuta v souladu s náležitou odbornou úrovní, s ohledem na konkrétní podmínky a objektivní možnosti.

9.2. V případě, že výsledek analýzy není ve shodě se Smlouvou z důvodu porušení Smlouvy na straně Poskytovatele, má Klient právo na to, aby Poskytovatel bezplatně a bez zbytečného odkladu provedl nápravu do stavu odpovídajícího Smlouvě.

9.3. Poskytovatel poskytuje při službách záruku na poskytované služby v délce 24 měsíců, jejíž běh počíná dnem poskytnutí služby.

9.4. Místem uplatnění reklamace je adresa sídla Poskytovatele.

9.5. Klient je povinen vady reklamovat písemně bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. V reklamaci musí být vady popsány a uvedeno, jak se projevují.

9.6. Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel s Klientem nedohodne na delší lhůtě nebo pokud z důvodu zdravotního stavu Klienta nebude možné odstranění vad ve stanoveného lhůtě.

### **X. Cena a platební podmínky**

10.1. Ceny služeb nabízených prostřednictvím objednávkového formuláře jsou smluvní a u každé služby je vždy uvedena aktuální cena v korunách českých, včetně daně z přidané hodnoty a dalších poplatků se službou souvisejících. **Služby na základě objednávek Klienta nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění a Klient je povinen uhradit jejich cenu sám.**

10.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi službu za cenu platnou ke dni odeslání objednávky Klientem a tuto cenu uvést v potvrzení objednávky (akceptaci). Služby je možné hradit bezhotovostně na účet Poskytovatele nebo v hotovosti či na dobírku v místě určeném Klientem v objednávce.

V případě platby v hotovosti či na dobírku je cena za služby splatná při převzetí objednávky. V případě bezhotovostní platby je kupní cena za služby splatná do 5 dnů od uzavření kupní smlouvy, Klient je povinen uvést variabilní symbol platby.

10.3. Smluvní strany prohlašují, že podle odst. 8.1. těchto podmínek dochází ke konečnému vyúčtování poskytnuté služby.

8.4. Pokud Klient nevyzvedne zásilku, kterou mu Poskytovatel zaslal v souladu s objednávkou, např. objednané odběrové sady vzorku či výsledek analýzy, zavazuje se nahradit Poskytovateli účelně vynaložené náklady na takové zaslání.

### **XI. Podmínky poskytnutí služeb**

11.1. Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí služeb z následujících důvodů:

- a) nebyla předem uhrazena celková cena za službu v souladu s těmito VOP;
- b) při úhradě objednávky bezhotovostní platbou neuvedl Klient variabilní symbol pro platbu;
- c) Klient nedoručí Poskytovateli podepsaný informovaných souhlas;

11.2. Klient je povinen dodržovat pokyny udělené mu Poskytovatelem. V případě porušení této povinnosti není Poskytovatel povinen službu poskytnout.

11.3. Klient je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje o svém zdravotním stavu.

### **XII. Ostatní ujednání**

Klient bere na vědomí, že DNA testy jsou obecně velmi přesné, nicméně nelze na 100 % vyloučit jejich chybovost nebo odchylku, což klient objednáním produktu bere na vědomí. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné chyby či odchylky, k níž by došlo i přes dodržení všech standardů akreditované laboratoře a povinností Poskytovatele a náhrada škody je omezena výši ceny za poskytnutou službu.

### **XIII. Závěrečná ustanovení**

13.1 Všeobecné podmínky jsou kdykoli k nahlédnutí na internetové adrese <https://www.ghcgenetics.cz/>. Všeobecné podmínky umístěné na uvedené adrese jsou průběžně aktualizovány Poskytovatelem. Veškeré změny těchto všeobecných podmínek může Klient kdykoli zjistit na uvedené adrese nebo dotazem u Poskytovatele a z tohoto důvodu není Poskytovatel povinen informovat Klienty o provedených změnách.

13.2. Tyto VOP vstupují v účinnost dne 19.7.2022

13.3. Práva a povinnosti v těchto VOP neuvedené se v případě Smluv uzavřených s Klientem se řídí příslušnými ustanovení občanského zákoníku a v případě Klienta spotřebitele rovněž zákonem na ochranu spotřebitele.



**GHC GENETICS**

**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**Společnosti**

**GHC GENETICS, s.r.o.,**

se sídlem Praha 1, Krakovská 8/581, IČ: 28188535, DIČ: CZ28188535, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze pod sp. zn. C 131625 (**dále jen „Poskytovatel“**)

**I.**

**Úvodní ustanovení**

Tento reklamační řád je vypracován v souladu se zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a se zák. č. 364/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a vztahuje se na veškeré služby poskytované společností GHC GENETICS, s.r.o. (**dále jen „Poskytovatel“**)

**II.**

**Vadné plnění**

Poskytovatel odpovídá Klientům, že poskytnuté služby nemají vady a jsou poskytnuty ve shodě s uzavřenou smlouvou. Zejména Poskytovatel odpovídá Klientům, že ke dni uzavření poskytnutí služeb:

- a) mají služby vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, pak takové vlastnosti, které Poskytovatel popsal nebo které Klient očekával s ohledem na povahu služeb a na základě reklamy jím prováděné,
- b) služba odpovídá jakostí a množství
- c) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů
- d) je poskytnuta v dohodnutém termínu a trvá po uvedenou dobu;

**III.**

**Práva z vadného plnění**

- 1) Klient je povinen reklamovat vady bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl. Vadu služby lze reklamovat nejpozději do šesti měsíců ode dne poskytnutí služby.
- 2) Vady je Klient oprávněn uplatnit e-mailem či písemně na adresu sídla Poskytovatele. V rámci reklamace vad je Klient povinen popsat, v čem vadu spatřuje a jak se vada projevuje.

**IV.**

**Vyřízení reklamace**

- 1) Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel a Klientem nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Klientovi přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 2) Poskytovatel vydá Klientovi písemné potvrzení o tom, kdy Klient právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o odstranění vad, případně písemně písemné zamítnutí reklamace.
- 3) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Klient právo a) na odstranění vady poskytnutím nové služby, b) na odstranění vady doplněním služby, c) na přiměřenou slevu z ceny služby, nebo d) odstoupit od smlouvy. Klient sdělí Poskytovateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Klient změnit bez souhlasu Poskytovatele. Neodstraní-li Poskytovatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Klientovi, že vady neodstraní, může Klient požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny služby, nebo může od smlouvy odstoupit.
- 4) Další práva Klienta, která se vážou k poskytování služeb, nejsou dotčena.

**V.**

**Závěrečná ustanovení**

- 1) Klient je oprávněn požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace služeb, kterou je povinen uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je nutné vytknout vadu.
- 2) Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti od 1.7.2022.