

## MINU.SYNLAB.EE LABORITEENUSTE KASUTAJATINGIMUSED

Käesolevad kasutajatingimused (**Kasutajatingimused**) käsitlevad SYNLAB Eesti OÜ (**Teenusepakkuja**) ja veebiaadressil minu.synlab.ee (**Veebikeskkond**) kasutajakonto loonud isiku (**Klient**) õigusi ja kohustusi Veebikeskkonnas loodud kasutajakonto (**Kasutajakonto**) kasutamisel ning Veebikeskkonna vahendusel tellitavate laboriteenuste (**Laboriteenus**) osutamisel.

### 1 LABORITEENUSE SISU

1.1 Laboriteenuse sisuks on inimkehast võetud bioloogilise materjali (**Proov**) analüüsimine ning analüüsi tulemuste interpreteerimine vastavalt Kliendi poolt tellitud konkreetsele Laboriteenusele. Käesolevate kasutajatingimuste mõistes loetakse Laboriteenuseks ka Veebikeskkonna vahendusel tellitavad konsultatsiooniteenused, välja arvatud osas, mis seondub Proovi andmise, töötlemise, analüüsimise või tulemuste edastamisega ning mille puhul ei ole Laboriteenuste kohta käivad sätted seetõttu kohaldatavad. Käesolevate Kasutajatingimuste alusel on Laboriteenuseid veebiaadressil minu.synlab.ee võimalik tellida vaid Kliendile endale välja arvatud Terviseriski pakett lapsele, mida saab tellida ka isikule vanuses 0-14 eluaastat, kelle suhtes Klient on tema seaduslik esindaja (**Muu Prooviandja**).

1.2 Laboriteenuse näol on tegemist tervishoiuteenusega ning Teenusepakkuja on käsitletav tervishoiuteenuse osutajana. Käesoleva lepinguga annab Klient nõusoleku Laboriteenuse kui tervishoiuteenuse osutamiseks Teenusepakkuja poolt. Laboriteenuse sisuks ei ole haiguste diagnoosimine ega arstiabi osutamine. Teenusepakkuja soovib Kliendil konsulteerida Laboriteenuse tulemuste osas arstiga.

1.3 Teenusepakkuja kinnitab, et tal on olemas kõikide pakutavate Laboriteenuste osutamiseks vajalikud load, litsentsid, registreeringud ja täidetud on muud tingimused, mis tulenevad õigusaktidest. Teenusepakkuja on [Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt akrediteeritud](#) ning vastab ISO 15189 standardile. Teenusepakkuja järgib Eesti Laborimeditiini Ühingu poolt heaks kiidetud ravijuhendeid.

1.4 Teenusepakkuja kinnitab, et rakendab vajalikke meetmeid osutatavate Laboriteenuste kvaliteedi tagamiseks. Teenusepakkuja teeb kõik mõistlikud pingutused tagamaks, et Laboriteenuse tulemused on täpsed ja tõepärased. Vaatamata Teenusepakkuja pingutustele ei ole võimalik välistada täies ulatuses ohtu, et Laboriteenuse raames Teenusepakkuja poolt Kliendile Kliendi (või Muu Prooviandja) tervises seisundi kohta antav teave ei ole täpne või tõepärane.

1.5 Teenusepakkuja hoiab Laboriteenuse osutamisel Teenusepakkujale Kliendi (ja Muu Prooviandja) suhtes teatavaks saanud andmeid saladuses ja töötleb andmeid vaid Kasutajatingimustes sätestatud tingimustel. Teenusepakkuja järgib kõiki õigusaktidest tulenevaid andmekaitse kohustusi ning sõlmib isikuandmete kaitset ja konfidentsiaalsust puudutavad lepingud oma töötajate, alltöövõtjate ja muude isikutega, kellel võib olla ligipääs Kliendi (ja Muu Prooviandja) poolt edastatud isikuandmetele. Kliendil on kõik seadusest tulenevad andmesubjekti õigused.

1.6 Kui Laboriteenuse osutamisel jäi Proovist bioloogilist materjali üle, siis on Teenusepakkujal õigus teostada bioloogilise materjali suhtes uuringuid, s.h. teaduslikel eesmärkidel, tingimusel, et bioloogiline materjal ei käi üheselt tuvastatava või tuvastatud isiku kohta ja ei rikuta isikuandmete töötlemise nõudeid.

### 2 PROOVI ANDMINE

2.1 Kui tellitud Laboriteenuse osutamiseks on vajalik vereanalüüsi teostamine, siis ilmub Klient (või Muu Prooviandja) Proovi andmiseks ühte Veebikeskkonnas loetletud [asukohtadest](#) (**Teeninduspunkt**). Kui tellitud Laboriteenuse osutamiseks on vajalik teostada uriini- ja/või roojaanalüüs, siis toimetab Klient enda võetud Proovi ise Teenusepakkujani.

2.2 Vereanalüüsi andmise korral toimub Proovi võtmine Teeninduspunktis Teenusepakkuja või Teenusepakkuja poolt selleks volitatud kolmanda isiku poolt. Klient (või Muu Prooviandja) ilmub Proovi andmiseks vabalt valitud Teeninduspunkti 1 (ühe) kuu jooksul alates Laboriteenuse eest tasumisest. Proovi andmine toimub Teeninduspunktis vastavalt konkreetse Teeninduspunkti [vastuvõtuaegadele](#) elavas järjekorras. Teeninduspunktis Proovi andes, tuleb esitada Kliendi (või muu Prooviandja) isikut tõendav dokument. Kui Klient (või Muu Prooviandja) ei ilmu Proovi andmiseks Teeninduspunkti 1 (ühe) kuu jooksul alates Laboriteenuse eest tasumisest või ei esita Teeninduspunktis isikut tõendavat dokumenti, siis ei osutata talle tellitud Laboriteenust ning talle ei tagastata Laboriteenuse eest tasutat.

2.3 Uriini- ja/või roojaanalüüsi andmise korral hangib Klient (või Muu Prooviandja) ise apteegist või Teeninduspunktist Proovi andmiseks vajalikud vahendid, teostab ise Proovi võtmiseks vajalikud toimingud ning toimetab Proovi Teeninduspunkti 1 (ühe) kuu jooksul alates Laboriteenuse eest tasumisest. Kui Klient (või Muu Prooviandja) ei toimetata Proovi Teenusepakkujani 1 (ühe) kuu jooksul alates Laboriteenuse eest tasumisest, siis ei osutata talle tellitud Laboriteenust ning talle ei tagastata Laboriteenuse eest tasutat.

2.4 Klient on kohustatud järgima talle Proovi andmiseks antud juhiseid. Teenusepakkuja ei vastuta oma kohustuste rikkumise eest, mis tulenes sellest, et Klient (või Muu Prooviandja) ei ole järginud talle Proovi andmiseks antud juhiseid.

### **3 KASUTAJAKONTO**

3.1 Laboriteenuse kasutamiseks luuakse kliendile kasutajakonto. Kasutajakonto luuakse automaatselt, kui Klient logib esimest korda sisse, kasutades sisselogimisel esitatud identifitseerimise andmeid. Kasutajakonto vahendusel on Kliendil võimalik tellida Laboriteenuseid ning tutvuda Laboriteenuste tulemustega. Kasutajakonto loomine on tasuta ja seda on Kliendil võimalik Veebikeskkonnas ise teha. Kasutajakontole ligipääsemiseks identifitseeritakse Klient ID-kaardi, mobiil-ID või alternatiivselt internetipanga vahendusel või muul Teenusepakkuja poolt aktsepteeritud viisil. Kasutajakonto kasutamiseks annab Klient Teenusepakkujale nõusoleku kasutada nii ajutisi kui püsivaid küpsiseid.

3.2 Kasutajakonto loomisel peab Klient sisestama enda e-posti aadressi ja telefoninumbri. Kliendi e-posti aadress on Teenusepakkujale vajalik selleks, et teavitada Klienti Kasutajakontole laekunud teadetest. Klient kohustub vastavalt vajadusele uuendama enda Kasutajakontoga seotud e-posti aadressi.

3.3 Kliendi poolt Teenusepakkujale esitatud personaalseid andmeid kasutatakse ainult tellimuse täitmiseks, välja arvatud juhul, kui Klient on andnud nõusoleku oma personaalsete andmete kasutamiseks.

### **4 LABORITEENUSE TELLIMINE, KAARDIMAKSED JA TURVALISUS**

4.1 Laboriteenuse tellimiseks valib Klient Veebikeskkonna vahendusel talle sobiva Laboriteenuse ning tasub tellitud teenuse eest internetipanga vahendusel.

4.2 Klient maksab Teenusepakkujale tellitud Laboriteenuste eest tasu vastavalt Veebikeskkonnas esitatud Laboriteenuste hinnakirjale. Hinnakirjas kindlaksmääratud Laboriteenuse hind põhineb Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetelus kindlaksmääratud hindadel. Teenusepakkuja võib hinnakirja aeg-ajalt muuta. Tasumisel kohaldatakse seda hinnakirja versiooni, mis kehtib konkreetse Laboriteenuse tellimise hetkel.

4.3 Kui Klient (või Muu Prooviandja) ei ole veel Proovi andnud, siis on Kliendil õigus tellitud Laboriteenusest taganeda, esitades Teenusepakkujale 14 päeva jooksul alates Laboriteenuse eest tasumisest ühemõttelise taganemisavalduse. Taganemisavaldust on Kliendil võimalik Teenusepakkujale esitada üksnes Kasutajatingimuste punktis 9.9 viidatud e-posti aadressil, välja arvatud Kasutajatingimuste punktis 7.2 sätestatud juhul. Taganemisavalduseks võib Klient

kasutada Kasutajatingimuste Lisas 1 toodud taganemisavalduse tüüpvormi, välja arvatud Kasutajatingimuste punktis 7.2 sätestatud juhul.

4.4 Kui Klient taganeb tellitud Laboriteenusest vastavalt Kasutajatingimuste punktile 4.3, siis tagastatakse talle tema poolt Laboriteenus eest tasuta viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul arvates Kasutajatingimuste punktis 4.3 nimetatud taganemisavalduse jõudmisest Teenusepakkujani.

4.5 Teenuse eest saab tasuda pangalingiga (Danske Bank, Swedbank, SEB ja Nordea) ja Visa/MasterCard krediitkaardiga.

4.6 Interneti kaardimakse (Visa, MasterCard) kasutamise puhul suunatakse Klient peale tellimuse vormistamist makse sooritamiseks Nets Estonia AS-i turvalisse keskkonda. Seal on eeltäidetud maksekorraldus, kus on kirjas tasumisele kuuluv summa. Peale kaardinumbri, turvakoodi (3 numbriline kood kaardi tagaküljel) ning kaardi kehtivusaja lõpu sisestamist autoriseerib Nets Estonia tehingu Kliendi pangas. Kaardiandmete küsimisel kasutatakse SSL-turvaprotokolli ning MasterCard SecureCode ja Verified by Visa turvaprotogramme, mis tagavad selle, et vahetatavat informatsiooni ei saa kõrvalised isikud pealt kuulata ega muuta. Maksmise hetkel toimub kaardiomaniku kaardiandmete sisestus kaardiomaniku poolt Nets Estonia serveris paiknevasse andmebaasi ning andmeid säilitatakse samuti Nets Estonias.

4.7 Nii pangalingi kui ka krediitkaardiga maksmisel suunatakse Klient krüpteeritud ja turvalisse maksekeskkonda. Makse andmeid säilitatakse vastavalt kas panga või Nets Eesti AS-i serveris ning Teenusepakkujale Kliendi ja kaardi andmeid ei edastata.

## **5 LABORITEENUSE TULEMUSTE EDASTAMINE**

5.1 Teenusepakkuja teeb Kliendi tellitud Laboriteenus tulemused Kliendile Kasutajakonto vahendusel kättesaadavaks konkreetse paketi või analüüsi infolehel märgitud aja jooksul arvates Proovi andmisest. Kui Klient on teinud oma Kasutajakonto seadetes vastavad valikud, siis edastab Teenusepakkuja Kliendile e-kirja ja/või SMS-i vahendusel ka teate analüüsi tulemuste Kasutajakontole laekumisest.

5.2 Vastavalt kehtivatele nõuetele peab Teenusepakkuja edastama tulemused ka tervise infosüsteemi. Kliendil on võimalik seal olevate andmetega tutvuda veebilehel <https://www.digilugu.ee>. Kliendil on kõik isikuandmete kaitse seadusest tulenevad õigused tervise infosüsteemis hoitavate andmete suhtes, s.h. sulgeda andmed nii, et need ei ole kellelegi kättesaadavad.

5.3 Kui Proovi analüüsimisel selgub, et Proov ei võimalda Kliendi poolt tellitud Laboriteenus osutamist, teavitab Teenusepakkuja sellest Kliendi e-kirja teel. Kliendi Kasutajakonto kaudu selgitab Teenusepakkuja lühidalt milles Proovi sobimatus seisnes. Kui Proovi sobimatus on tingitud Teenusepakkujast tulenenud asjaoludest, siis osutab Teenusepakkuja Kliendile (või muule Prooviandjale) sama Laboriteenus uuesti, nõudmata selle eest tasu.

## **6 PRETENSIOONIDE ESITAMINE**

6.1 Kasutajakonto vahendusel tellitud Laboriteenus loetakse ülevaadatuks ja tingimusteta vastuvõetuks, kui Klient ei edasta Teenusepakkujale mõistliku aja jooksul alates Laboriteenus tulemuste Kliendile Kasutajakonto vahendusel kättesaadavaks tegemisest Laboriteenus tulemuste kohta pretensiooni. Klient esitab pretensiooni Teenusepakkujale kasutajatingimuste punktis 9.9 viidatud e-posti aadressil. Pretensioonis näitab Klient konkreetselt, millise Laboriteenus tulemuse suhtes pretensioon on esitatud.

6.2 Kui Kliendi (või Muu Prooviandja) Proov on pretensiooni saamise hetkel ja sellele järgneval tööpäeval veel analüüsikõlbulik, siis teostab Teenusepakkuja pretensiooni õigustatuse korral pretensioonis viidatud näitaja kohta tasuta uue analüüsi ning teeb uue analüüsi tulemused Kliendile Kasutajakonto vahendusel kättesaadavaks.

6.3 Võimaldamaks Teenusepakkujal teostada vajaduse korral Proovi kordusanalüüs, soovib Teenusepakkuja Kliendil esitada oma pretensioon võimalikult kiiresti. Proove säilitatakse üldjuhul kuni 7 (seitse) päeva. Mõnel juhul säilitatakse Proove kauem, kuid mõnel juhul ei säilitata Proove üldse.

## 7 ARSTI KONSULTATSIOON

7.1 Sobiva Laboriteenuse valimiseks on Kliendil võimalik tellida arsti konsultatsiooni teenus (**Arsti konsultatsioon**). Arsti konsultatsiooni tellimiseks valib Klient Veebikeskkonna vahendusel vastava arsti, aja, konsultatsiooni tüübi (kohaletulek või telefonikonsultatsioon), koha ning tasub tellitud teenuse eest internetipangas.

7.2 Pärast Arsti konsultatsiooni aja kokkuleppimist võib Klient kokkulepitud aega veel muuta ja tühistada, kuid mitte hiljem kui 24 tundi enne kokkulepitud aja saabumist. Klient võib konsultatsiooni aega muuta logides selleks sisse oma kasutajakontole. Klient võib Arsti Konsultatsioonist ka loobuda, teavitades Teenusepakkujat sellest Teenusepakkuja telefoninumbri 17124 hiljemalt 14 päeva jooksul pärast teenuse eest tasumist. Kui Klient loobub Arsti konsultatsioonist, siis tagastatakse talle tema poolt Laboriteenuse eest tasuta viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul alates Teenusepakkuja teavitamisest.

7.3 Arsti konsultatsioon toimub Teenusepakkuja juures aadressil Veerenni 53a, Tallinn, Teguri 37b, Tartu, Tallinna mnt. 19c (Hariduse 5), Narva või Jaama 34, Jõhvi. Kui Klient ei ilmu Arsti Konsultatsioonile kokkulepitud ajaks ning ei ole kokkulepitud aega vastavalt Kasutajatingimuste punktile 7.2 muutnud, siis ei osutata Kliendile teenust ning talle ei tagastata teenuse eest tasutut.

## 8 VASTUTUS

8.1 Teenusepakkuja vastutab Laboriteenuse osutamisel üksnes oma kohustuste süülise rikkumise eest.

8.2 Teenusepakkuja võib Laboriteenuste osutamisel kasutada teisi teenusepakkujaid, vastutades Kliendi ees teiste teenusepakkujate tegevuse eest samamoodi kui enda tegevuse eest.

8.3 Teenusepakkuja ei vastuta oma kohustuste rikkumise eest, mis tulenes sellest, et Klient (või Muu Prooviandja) ei ole järginud talle Proovi andmiseks antud juhiseid.

8.4 Laboriteenuse osutamise üle teostab järelevalvet Terviseamet, registri number 70008799, Paldiski mnt 81, 10619, Tallinn, tel 6943500, e-post [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee). Teenusepakkuja vastu tekkinud pretensioonide korral on Kliendil õigus esitada Terviseametile vastavasisuline kaebus või avaldus. Täpsemat teavet kaebuse või avalduse esitamise kohta leiab [Terviseameti kodulehelt](#).

## 9 TÄIENDAV TEAVE

9.1 Kasutajatingimused jõustuvad hetkel, kui Klient on tellitud Laboriteenuse eest tasunud, tasuta on Laekunud Teenusepakkuja arveldusarvele.

9.2 Veebikeskkonna vahendusel pakutavate teenuste pakkujaks on SYNLAB Eesti OÜ, registrikood 11107913, aadress Veerenni 53a, 11313, Tallinn, e-post [synlab@synlab.ee](mailto:synlab@synlab.ee).

9.3 Teenusepakkuja pakub Veebikeskkonna kaudu Laboriteenuseid. Laboriteenuste täpsem kirjeldus on toodud Veebikeskkonnas.

9.4 Tellitud Laboriteenuste hinnad, sealhulgas maksud ja muud hinna koostisosad ja nende suurus, on märgitud Veebikeskkonna lehel „Ostukorv“.

- 9.5 Laboriteenuse osutamise ja selle eest maksmise kord ja käesoleva lepingu sõlmimise kord on lisaks Kasutajatingimustele märgitud ka Veebikeskkonna lehel „Teenusest“.
- 9.6 Teenusepakkuja poolt Veebikeskkonnas toodud pakkumised ja hinnad kehtivad seni, kuni need on Veebikeskkonnas avaldatud ja seal ei märgita teisiti.
- 9.7 Teenusepakkujal on õigus jätta Kliendi poolt tellitud Laboriteenus osutamata, kui Klient ei järgi Kasutajatingimustes sätestatud korda.
- 9.8 Enne Laboriteenuse eest tasumist on Kliendil võimalik Laboriteenuse tellimisel sisestatud andmed üle kontrollida ning vajadusel sisestatud andmeid muuta.
- 9.9 Kasutajakonto kasutamise ja Laboriteenuste kohta tekkivate küsimuste ning tagasiside andmise soovi korral on Kliendil võimalik pöörduda Teenusepakkuja klienditoe poole helistades telefoninumbri 17124 (E-R kell 8-18:00 GMT +2) või saates e-kirja aadressil [minu@synlab.ee](mailto:minu@synlab.ee). Teenusepakkuja vastab Kliendi e-kirjale E-R 24 tunni jooksul alates kirja saamise hetkest.
- 9.10 Teenusepakkuja pakub Kasutajatingimuste sõlmimise võimalust ja osutab Laboriteenuseid eesti keeles.
- 9.11 Kõik reeglid, mida Teenusepakkuja Laboriteenuse osutamisel järgib, on avaldatud Kasutajatingimustes ja Veebikeskkonnas.
- 9.12 Klient võib kõik Laboriteenustega seonduvad kaebused esitada Teenusepakkujale Kasutajatingimuste punktis 9.9 viidatud e-posti aadressil, kui poolte vahel pole kokku lepitud teisiti.

## 10 KASUTAJATINGIMUSTE MUUTMINE JA VAIDLUSTE LAHENDAMINE

- 10.1 Teenusepakkujal on õigus Kasutajatingimusi ühepoolselt muuta, avaldades muudetud Kasutajatingimused Veebikeskkonnas. Iga Kliendi poolt esitatud tellitud Laboriteenusele kohalduvad need Kasutajatingimused, mis olid jõus konkreetse Laboriteenuse tellimise hetkel.
- 10.2 Käesoleva lepingu täitmisest tulenevad vaidlused lahendatakse poolte läbirääkimiste teel. Käesolevast tulenevate vaidluste kohtualluvus on Harju Maakohus. Lepingule kohaldatakse Eesti õigust.

### LISA 1

#### Sidevahendi abil sõlmitud lepingust ja väljaspool äriruume sõlmitud lepingust taganemise avalduse tüüpvorm

(täitke ja tagastage käesolev vorm üksnes juhul, kui soovite lepingust taganeda)

— Kellele: SYNLAB Eesti OÜ, registrikood 11107913, aadress Veerenni 53a, 11313, Tallinn, e-post [synlab@synlab.ee](mailto:synlab@synlab.ee).

— Käesolevaga taganen/taganeme (\*) lepingust, mille esemeks on järgmine asi (\*) / järgmine teenus (\*)

— Tellimuse esitamise kuupäev (\*) / asja kättesaamise kuupäev (\*)

— Tarbija nimi / tarbijate nimed

— Tarbija aadress / tarbijate aadressid

— Tarbija allkiri / tarbijate allkirjad (ainult juhul, kui käesolev vorm esitatakse paberil)

— Kuupäev

(\*) Mittevajalik maha tõmmata.