

# Warunki Realizacji Usług (WRU) przez Ośrodek Badań i Kontroli Środowiska Sp. z o. o.

## 1. Strony i przedmiot umowy

- 1.1. Usługi świadczone przez OBiKŚ Sp. z o. o. są realizowane na podstawie złożonego przez Klienta (Zleceniodawcę) Zlecenia lub na podstawie podpisanej obustronnie Umowy.
- 1.2. Usługi laboratoryjne (pomiarowe i badawcze) objęte są systemem zarządzania jakością zgodnym z PN-EN ISO/IEC 17025 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących.

## 2. Zlecenie/Umowa

- 2.1 Wysłanie Zlecenia przez Klienta jest równoznaczne z akceptacją Warunków Realizacji Zlecenia (WRU), chyba że zawarta umowa stanowi inaczej. Warunki Realizacji Zlecenia (WRU) są dostępne dla Klienta na stronie internetowej: [www.obiks.pl](http://www.obiks.pl)
- 2.2. OBiKŚ Sp. z o.o. potwierdza przyjęcie Zlecenia do realizacji za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Zleceniu, inna forma potwierdzenia Zlecenia jest realizowana jedynie na żądanie Klienta.
- 2.3. Dla usług laboratoryjnych warunkowo dopuszcza się przyjmowanie zleceń składanych telefonicznie (z późniejszym złożeniem zlecenia w formie pisemnej); o możliwości realizacji powyższego zlecenia decyduje **każdorazowo Kierownik Laboratorium.**
- 2.4. Laboratorium OBiKŚ Sp. z o. o. nie gwarantuje realizacji usługi pobierania próbek i pomiarów terenowych w terminie określonym w Zleceniu/Umowie, jeśli zostało ono przekazane na mniej niż 3 dni robocze przed tym terminem.
- 2.5. Zmiany warunków Zlecenia/Umowy w trakcie realizacji są dopuszczalne po obustronnym uzgodnieniu, a ich wprowadzanie może skutkować zmianą terminu realizacji zlecenia/umowy
- 2.6. Informacje zawarte w Ofercie, Zleceniu, Umowie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa i nie powinny być udostępniane osobom trzecim.

## 3. Odpowiedzialność Klienta

- 3.1. Klient zobowiązany jest do udzielenia wszelkich informacji (w tym informacji mających bezpośredni wpływ na prawidłową realizację usługi ze szczególnym uwzględnieniem takich danych jak: przedmiot badań, miejsce pobrania, data pobrania) i przekazania (jeśli ma zastosowanie) dokumentów niezbędnych do prawidłowej realizacji Zlecenia/Umowy.
- 3.2. Klient zobowiązany jest do wskazania i udostępnienia miejsca pobierania próbek (jeżeli jest przedmiotem usługi) w celu efektywnej realizacji Zlecenia/Umowy. W przypadku pojawienia się dodatkowych kosztów realizacji Zlecenia związanych z nieudostępnieniem lub nieprzygotowaniem miejsca pobierania próbek w sposób prawidłowy, Klient jest zobowiązany do ich poniesienia.
- 3.3. Klient zobowiązany jest do powiadomienia, przed realizacją Zlecenia/Umowy, pracowników OBiKŚ Sp. z o. o. o wszelkich rzeczywistych lub potencjalnych zagrożeniach (środowiskowych, zdrowotnych, bezpieczeństwa i innych), związanych z realizacją usługi np. obecnością toksycznych, trujących lub wybuchowych elementów.
- 3.4. Klient zobowiązany jest do bezwzględnego powiadomienia o wszelkich wymaganiach formalnych i prawnych mogących mieć wpływ na realizację powierzonej usługi.

## 4. Realizacja usługi w tym wydawanie opinii i interpretacji oraz stwierdzenie zgodności

- 4.1. Zlecenie/Umowa podlega przeglądowi, po którym następuje jego realizacja. Zleczone prace są realizowane we wstępnie uzgodnionym czasie (szacunowym) zawsze w sposób gwarantujący zachowanie bezstronności, poufności i praw własności Klienta.
- 4.2. Realizacja usługi zakończona jest Raportem/ Sprawozdaniem z badań lub stosowną dokumentacją, która przekazywana jest Klientowi w uzgodniony sposób. Jeśli nie ustalono inaczej oryginał Raportu/Sprawozdania z badań lub dokumentacji

z realizacji usługi przekazywany jest za pomocą Poczty Polskiej listem poleconym na adres Klienta, łącznie z fakturą za wykonaną usługę.

- 4.3. Klient uprawnia OBiKŚ Sp. z o. o. do zlecenia wykonania wszystkich lub części usług swojemu agentowi lub dostawcy usługi, tym samym Klient upoważnia Firmę do ujawnienia agentowi lub dostawcy usługi wszelkich informacji koniecznych do wykonania usługi. Upoważnienie to dotyczy usług poza laboratoryjnych realizowanych przez OBiKŚ Sp. z o. o.
- 4.4. Firma może usunąć lub zniszczyć próbki (pobrane/ dostarczone do badań) natychmiast po zakończeniu analiz, chyba że zapisy umowy uwzględniają przechowanie próbek. Klient ma prawo do zawioskowania o zwrot nieużytego materiału badawczego, co dokonane zostaje na jego koszt i odpowiedzialność.
- 4.5. Na życzenie Klienta Ośrodek Badań i Kontroli Środowiska Sp.zo.o. może przedstawić stwierdzenie zgodności wyników pomiarów ilościowych uzyskanych w badaniach laboratoryjnych. Stwierdzenie zgodności (jeśli ma zastosowanie) dokonywane jest wg zasad zdefiniowanych w obowiązujących przepisach prawnych. W przypadku braku określonych zasad sposób stwierdzenia zgodności określony jest w przedstawionej OFC z odpowiednią klauzulą. Podstawową zasadą podejmowania decyzji jest zasada nie ujmowania niepewności pomiarów/ badań w stwierdzeniu zgodności. Jedynie na wyraźne żądanie Klienta możliwe jest zastosowanie zasady uwzględniającej niepewność pomiaru/ badań. Dla każdej z powyższych zasad został określony poziom ryzyka błędnej akceptacji/ błędnego odrzucenia.

## 5. Cena, termin, warunki płatności i metody badawcze

- 5.1. Cena, termin, warunki płatności i metody badawcze (dla badań laboratoryjnych) oraz inne konieczne dla realizacji usługi warunki uzgadniane są indywidualnie dla każdego Klienta i przedstawione w formie pisemnej oferty. Jeżeli Klient zleca wykonanie usługi, nie powiązanej z ofertą o warunkach realizacji zlecenia (**w tym również o metodach badań**) informowany jest podczas przyjęcia/pobierania próbek lub w innej formie (korespondencja mailowa, telefoniczna). Laboratorium zastrzega sobie możliwość zmiany podanej metody gdy Zleceniodawca nie wskazał jednoznacznie na etapie zlecenia metody badań lub gdy charakter próbki uniemożliwia realizację badań według wcześniej uzgodnionej metody. W przypadku gdy w ofercie lub zleceniu uwzględniono kilka metod analitycznych badań. Laboratorium dobiera odpowiednią metodę analizy na podstawie uprzednio dokonanej oceny makroskopowej próbki.
- 5.2. Przesłanie zlecenia na zakres prac zawarty w ofercie jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Klienta warunków oferty; **dla usług laboratoryjnych jest także jednoznaczne z akceptacją przedstawionych w ofercie metod badawczych.**
- 5.3. Jeżeli strony nie określiły warunków cenowych przed realizacją usługi, OBiKŚ Sp. z o.o. stosuje ceny określone w swoim cenniku.
- 5.4. Płatność za usługę następuje w formie i terminie wskazanym na fakturze VAT (jeżeli nie ustalono inaczej: 14 dni od wystawienia faktury przelewem na konto OBiKŚ Sp. z o.o.), wystawionej przez OBiKŚ Sp. z o.o. po realizacji usługi lub jej uzgodnionej części.
- 5.5. Osoby fizyczne płacą za wykonaną usługę gotówką przy odbiorze Raportu/Sprawozdania z badań lub Raport/Sprawozdanie wysyłane jest wraz z fakturą listem poleconym „za pobraniem”.
- 5.6. W przypadku opóźnienia płatności na rzecz OBiKŚ Sp. z o.o., do należności głównej będą doliczane odsetki ustawowe zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 4 grudnia 2008 r. w sprawie określenia wysokości odsetek ustawowych (Dz.U. 2008 nr 220 poz. 1434).
- 5.7. W przypadku zlecenia usługi, przy równoczesnym nieuregulowaniu jakichkolwiek zaległych płatności, OBiKŚ Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do nie realizowania usługi do momentu uregulowania zaległości. Lub pobrania płatności do 100% wartości usługi w formie przedpłaty za realizowaną usługę

## **6. Reklamacje**

- 6.1. Klient ma prawo złożyć reklamacje na piśmie lub na adres poczty elektronicznej [obslugaklienta@obiks.pl](mailto:obslugaklienta@obiks.pl) w ciągu 30 dni od momentu otrzymania Raportu /Sprawozdania z badań i/lub dokumentacji. Reklamacje składane po tym terminie mogą nie zostać rozpatrzone. Nie zwalnia to Klienta z uregulowania należności za wystawioną fakturę.
- 6.2. Skargi na usługi laboratoryjne są rozpatrywane zgodnie z Instrukcją I/Q/34 Rozpatrywanie skarg, która dostępna na stronie [www.obiks.pl](http://www.obiks.pl) wraz ze stosownymi formularzami
- 6.3. W ciągu 14 dni od daty wpływu reklamacji Klient otrzymuje informację o wynikach rozpatrzenia złożonej skargi.

## **7. Postanowienia końcowe**

- 7.1. W sprawach nieuregulowanych przez Umowę i/lub WRU mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 7.2. Kwestie sporne strony zainteresowane zobowiązują się rozstrzygnąć w sposób polubowny.
- 7.3. W przypadku braku porozumienia, strony poddają pod rozstrzygnięcie kwestie sporne sądowi powszechnemu, właściwemu miejscowo i rzeczowo Ośrodkowi Badań i Kontroli Środowiska Sp. z o.o. w Katowicach.

Wydanie z dnia 25.10.2019 r.

**Ośrodek Badań i Kontroli Środowiska**  
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością