

## Ogólne Warunki Realizacji Usług (WRU) przez Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o.o. (stanowiące uszczegółowienie Ogólnych Warunków Sprzedaży)

### 1. Odpowiedzialność Klienta

1.1. 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 realizacji Zlecenia/Umowy.

1.2. 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/Umowy związanych z nieudostępnieniem lub nieprzygotowaniem miejsca pobierania próbek w sposób prawidłowy, Klient jest zobowiązany do ich poniesienia.

1.3. Klient zobowiązany jest do powiadomienia, przed realizacją Zlecenia/Umowy, pracowników Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o. o. wszelkich rzeczywistych lub potencjalnych zagrożeniach (środowiskowych, zdrowotnych, bezpieczeństwa i innych), związanych z realizacją usługi np. obecnością toksycznych, trujących lub wybuchowych elementów, czy też potencjalnym zagrożeniem biologicznym.

1.4. Klient zobowiązany jest (przed rozpoczęciem realizacji Zlecenia/Umowy) do bezzwłocznego powiadomienia o wszelkich wymaganiach formalnych i prawnych mogących mieć wpływ na realizację powierzonej usługi.

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

2.1. Zlecenie/Umowa podlega przeglądowi, po którym następuje jego realizacja. Zleczone prace są realizowane we wstępnie uzgodnionym czasie (szacunkowym) zawsze w sposób gwarantujący zachowanie bezstronności, poufności i praw własności Klienta.

2.2. Klient uprawnia Eurofins OBIKŚ Polska 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 Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o. o.

2.3. Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o. o. może usunąć lub zniszczyć próbki (pobrane/ dostarczone do badań) natychmiast po zakończeniu analiz, chyba że zapisy umowy uwzględniają przechowanie próbek.

2.4. Na życzenie Klienta Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o.o. może przedstawić stwierdzenie zgodności wyników pomiarów ilościowych lub opinie/interpretację w przypadku rezultatów uzyskanych w badaniach laboratoryjnych. Stwierdzenie zgodności/ wydanie opinii (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/ wydaniu opinii/ interpretacji (tzw. zasada prostej akceptacji/ prostego odrzucenia). 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.

### 3. Metody badawcze, raportowana niepewność badań

3.1. **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, rozmowa telefoniczna). Laboratorium zastrzega sobie możliwość zmiany metodyki w sytuacji, 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 badań, Laboratorium dobiera odpowiednią metodę analizy na podstawie uprzednio dokonanej oceny makroskopowej próbki.

3.2. 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.

3.3. Laboratorium zastrzega sobie możliwość zmiany podanej metodyki na metodę równoważną.

3.4. Niepewność pomiarów/ badań (jeżeli podano): dla badań sensorycznych podawana jest w formie przedziału średniej geometrycznej, dla badań mikrobiologicznych niepewność pomiaru została oszacowana zgodnie z ISO 29201 z zastosowaniem podejścia całościowego (rozszerzona niepewność pomiaru została obliczona dla współczynnika  $k=2$ , co odpowiada przedziałowi ufności ok. 95%); dla pozostałych badań określona jest jako niepewność rozszerzona metody U (współczynnik rozszerzenia  $k=2$ , prawdopodobieństwo 95%). Wyniki (za wyjątkiem badań biologicznych) znajdujące się poniżej i powyżej zakresu metody przedstawione w sposób ilościowy (nie w formie „< lub >” dolnej/górnej granicy zakresu pomiarowego metody) znajdują się poza zakresem akredytacji. Dla rezultatów badania podanych w formie „< lub >” (gdzie  $y$ =wartość mierzona odpowiadająca dolnej/ górnej granicy zakresu pomiarowego metody) przedstawiona (na wniosek Zlecającego) rozszerzona niepewność stanowić będzie niepewność pomiaru tej wartości.

## Informacje ogólne

Każda osoba przed złożeniem Zlecenia zobowiązana jest do zapoznania się z Ogólnymi Warunkami Realizacji Usług (WRU) oraz Ogólnymi Warunkami Sprzedaży (OWS). Złożenie Zlecenia/ zawarcie Umowy przez Klienta traktowane jest jako akceptacja WRU oraz OWS

Dokumenty można pobrać ze stopki na stronie [www.obiks.pl](http://www.obiks.pl).

### I. Rodzaj i zakres świadczonych usług

1. Podstawową działalnością Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o.o. (EOP) jest świadczenie usług, w tym laboratoryjnych, na rzecz Klienta na podstawie złożonego Zlecenia lub zawartej Umowy, **lub przekazanej Karty zgłoszenia uczestnictwa w badaniach biegłości Silesialab.**
2. Usługi laboratoryjne objęte są systemem zarządzania wg normy PN-EN ISO/IEC 17025 „Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących”. Zakres akredytowanych pomiarów/badań dostępny jest na stronie [www.obiks.pl](http://www.obiks.pl) w zakładce Laboratorium.
3. **Usługi Badań Biegłości Silesialab objęte są systemem zarządzania wg normy PN-EN ISO/IEC 17043 „Ocena zgodności -- Ogólne wymagania dotyczące badania biegłości”. Zakres akredytowanych programów dostępny jest na stronie [www.obiks.pl](http://www.obiks.pl) w zakładce Badania Biegłości Silesialab.**

### II. Składanie Zleceń/Zawieranie umów

1. Przekazanie zlecenia/ Umowy/ **Karty zgłoszenia** następuje zgodnie z zapisami zawartymi w pkt 2 WRU.
2. Zlecenie/ Umowa/ **Karta zgłoszenia** może być podpisane wyłącznie przez osoby uprawnione do reprezentowania Klienta.
3. Na wyraźną prośbę Klienta EOP pisemnie potwierdza przyjęcie Zlecenia/ Umowy. Dodatkowo potwierdzenie przyjęcia zlecenia/ umowy przekazywane jest w formie elektronicznej w sposób automatyczny z systemu obsługi laboratorium Prolab (**e-laboratorium**) lub EOL.
4. W przypadku, kiedy Zlecenie nie zawiera wszelkich informacji pozwalających na właściwe zrealizowanie usługi przez EOP, realizacja Zlecenia jest wstrzymana, a pracownik EOP kontaktuje się z Klientem w celu uzgodnienia szczegółów i uzupełnienia brakujących informacji.
5. Składając Zlecenie Klient zobowiązany jest do:
  - udzielenia przed rozpoczęciem realizacji Zlecenia wszelkich informacji niezbędnych do prawidłowej jego realizacji (zakres analiz, powołanie się na otrzymaną ofertę, ilość próbek, w przypadku pobierania przez EOP wskazanie docelowego miejsca pobierania, celu pobierania, podanie danych osoby kontaktowej oraz numeru telefonu, podanie ilości próbek),
  - przekazania informacji o wymaganiach formalno-prawnych, mogących wpłynąć na prawidłowość realizacji Zlecenia,
  - udzielenie dostępu pracownikom EOP do wyznaczonego miejsca pobierania/ punktów pobierania, z uwzględnieniem zagwarantowania spełnienia wymagań BHP,
  - powiadomienia EOP o zagrożeniach i niebezpieczeństwach, rzeczywistych lub potencjalnych, związanych z wykonywanym Zleceniem, takich jak obecność lub ryzyko: radioaktywności, materiałów toksycznych, wybuchowych, zagrożeń środowiskowych, zdrowotnych, bezpieczeństwa itp.
6. **Przekazując Kartę zgłoszenia Uczestnictwa w Badaniach SILESIALAB Klient zobowiązany jest do:**
  - **Przekazania wszystkich istotnych informacji pozwalających na prawidłową realizację zgłoszenia w tym danych uczestnika do wysyłki, osoby do kontaktu.**

### III. Realizacja Umowy/Zlecenia

1. EOP realizuje zlecone prace z zachowaniem poufności i praw Klienta na każdym etapie Zlecenia/ Umowy.
2. W przypadku realizacji Zlecenia obejmującego pobieranie próbek, EOP kontaktuje się z Klientem w terminie 3-5 dni od daty przyjęcia Zlecenia, w celu ustalenia wstępnego terminu pobierania próbek.
3. W przypadku zidentyfikowania nietypowych problemów analitycznych, które mogą wpłynąć na możliwość realizacji Zlecenia lub w przypadku wystąpienia wypadków losowych EOP ma prawo wstrzymać lub anulować (częściowo lub w całości) Zlecenie lub zweryfikować termin jego realizacji. O powyższej sytuacji Klient jest informowany w sposób bezpośredni (rozmowa telefoniczna) lub pocztą elektroniczną.
4. EOP zastrzega sobie prawo do powierzenia części zleconych prac zewnętrznemu dostawcy usług laboratoryjnych lub laboratorium partnerskiemu po wcześniejszym poinformowaniu i akceptacji Klienta (zgodnie z ofertą cenową). Za zewnętrznego dostawcę usług laboratoryjnych uważa się podmiot nienależący do Grupy Eurofins. Natomiast laboratoria wchodzące w skład Grupy Eurofins traktowane są jako laboratoria partnerskie.
5. Dokumentem potwierdzającym realizację Zlecenia/ Umowy w przypadku badań laboratoryjnych jest Sprawozdanie z badań/ Raport Analityczny przekazywane Klientowi w sposób z nim uzgodniony, oraz udostępniane w elektronicznym panelu klienta (e-laboratorium) lub EOL.
5. EOP może obciążyć Klienta kosztami transportu opakowań na próbki, zgodnie z ustaleniami zawartymi w ofercie.
6. Za próbki dostarczane bezpośrednio przez Klienta do laboratorium odpowiada Klient, przyjmując odpowiedzialność za ich właściwe pobranie oraz transport.
7. EOP nie bierze odpowiedzialności za nieakceptowanie wyników badań przez organy nadzoru w przypadku próbek dostarczonych do Laboratorium przez Zlecającego, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji, w których przepisy prawne jednoznacznie wymagają pobierania dokonanego przez akredytowany podmiot, jak również za możliwą nieprawidłowość wyników (niezgodność z oczekiwaniami) badań próbek dla których przekroczony został czas (wg danych przedstawionych w normach branżowych) między pobraniem a dostarczeniem ich do siedziby EOP
7. Laboratorium EOP nie stosuje przechowywania próbek, za wyjątkiem sytuacji, w których zostało to ustalone z Klientem na etapie przyjmowania

#### Zlecenia.

8. Próbki przekazane Laboratorium EOP bez Zlecenia/ Umowy poddane zostają usunięciu w terminie 5 dni od ich otrzymania.
9. Na życzenie Klienta EOP dokonuje stwierdzenia zgodności wyników badań lub opinii/ interpretacji z wymaganiami określonymi w obowiązujących przepisach prawnych, lub zdefiniowanych przez Zlecającego. Przy stwierdzaniu zgodności laboratorium kieruje się zasadą podejmowania decyzji określoną w obowiązujących przepisach prawnych lub uzgodnioną z Klientem na etapie oferty z uwzględnieniem poziomu ryzyka związanego z przyjętą zasadą (zgodnie z pkt 2.4).
10. Podpisanie i przesłanie Karty zgłoszenia Uczestnictwa w badaniach biegłości Silesialab do organizatora jest równoznaczne z zaakceptowaniem Programów badań biegłości, warunków uczestnictwa oraz zobowiązaniem do pokrycia kosztów uczestnictwa.
11. Rezygnacja z uczestnictwa w danym Programie badań biegłości odbywa się wyłącznie w formie pisemnej i musi wpłynąć do organizatora najpóźniej do 3 dni przed planowaną datą dostarczenia próbek do badań – termin podany w Programach badań biegłości. Po tym terminie zgłaszający poniesie pełne koszty danego porównania.

#### IV. Rozpatrywanie reklamacji (Skarg)

##### W obszarze usług laboratoryjnych:

1. Klient ma możliwość złożenia reklamacji i skargi na każdym etapie realizacji Zlecenia/ Umowy oraz do 14 dni po otrzymaniu wyników badań.
2. Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z instrukcją dostępną w stopce na stronie [www.obiks.pl](http://www.obiks.pl)
3. W ciągu 5 dni roboczych od złożenia reklamacji (skargi) Klient otrzymuje informację zwrotną o przyjęciu jej do rozpatrzenia.
4. Termin rozpatrywania reklamacji (skargi) wynosi 14 dni. Gdy proces rozpatrywania wymaga dłuższego czasu, Klient jest o tym fakcie niezwłocznie informowany.
5. EOP nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe zastosowanie wyników badań/pomiarów przez Klienta.

##### W obszarze Uczestnictwa w badaniach biegłości:

6. Każdy uczestnik ma prawo do złożenia skargi lub reklamacji dotyczącej usługi organizacji badań biegłości w terminie 21 dni od daty otrzymania przez uczestnika Sprawozdania z badań biegłości.
7. Organizator ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w przeciągu 21 dni od jej otrzymania i poinformować zainteresowanego o podjętych decyzjach również w formie pisemnej.
8. Skardze/ reklamacji nie podlegają nieprawidłowe dane przekazane przez Uczestnika

#### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych przez powyższe Warunki zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. EOP ma prawo do aktualizacji WRU, które umieszczone są w stopce na stronie [www.obiks.pl](http://www.obiks.pl), i/lub przekazywane drogą mailową Klientowi na wyraźne jego żądanie