

Splošni pogoji poslovanja za naročnike laboratorija

1. SPLOŠNE DOLOČBE

Splošni pogoji poslovanja veljajo za sodelovanje Laboratorija Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. z internimi in zunanjimi strankami, poslovnimi partnerji in so navedeni v vsaki pogodbi oz. ponudbi laboratorija in dogovorjeni z internimi naročniki.

Splošni pogoji so javno objavljeni na spletnih straneh in se lahko v času veljavnosti spremenijo. Spremenjeni splošni pogoji poslovanja pričnejo veljati z dnem objave na spletni strani podjetja.

2. POSLOVNI PROSTORI IN DEJAVNOST

Poslovni prostori podjetja Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. se nahajajo na naslovu Koroška cesta 58, Velenje.

Dejavnost podjetja/laboratorija Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. obsega laboratorijska testiranja, ki vključujejo splošna, kemijska, biološka preskušanja, analize vod, odpadkov, talnih, rastlinskih in živalskih vzorcev, hrane. V segment laboratorijskega preskušanja je vključeno tudi vzorčenje in odvzem vzorcev na terenu.

Podjetje Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. je akreditiran pri Slovenski akreditaciji s številko akreditacije LP-018 na področju preskušanja (SIST EN ISO/IEC 17025).

3. DELOVNI ČAS

Delovni čas podjetja Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. je od ponedeljka do četrтка od 8:00 do 14:00 ure, v petek pa od 8:00 ure do 13:00 ure. Laboratorij sprejema vzorce vsak delovni dan v času delovnega časa, razen v petek, ko je sprejem možen do 12:00 ure.

Sprejem vzorcev je možen tudi izven običajnega časa za sprejem, vendar mora slednje biti izvedeno v dogovoru z Laboratorijem. V nasprotnem primeru Laboratorij ne prevzema odgovornosti za izvedbo časovno pogojenih parametrov in bo slednje navedel na poročilo o preskusu.

Delo se lahko izvaja tudi izven delovnega časa, odvisno od pogojev in vrste dela.

4. POVPRASEVANJE IN NAROČILO

Povpraševanje lahko zunanja stranka posreduje Laboratoriju po telefonu (zapiše se povzetek pogovora), preko faksa, osebno, po elektronski pošti ali v drugi pisni obliki.



Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. na osnovi povpraševanja pripravi ponudbo prilagojeno zahtevam naročnika. V kolikor je obseg in vsebina ponujene storitve drugačna od povpraševanja morajo obstajati dokazljivi zapisi o uskladitvi obsega in vsebine s potencialnim naročnikom.

Naročnik storitev izjavlja, da Eurofinsovi splošni pogoji, ki so priloženi k pogodbi ali ponudbi ali objavljeni na spletni strani, predstavljajo sestavni del naročila. Uporaba katerih koli drugih (splošnih) pogojev se izrecno zavrača. Naročnik s potrditvijo naročila prav tako izjavlja, da je prejel in prebral Eurofinsove splošne pogoje.

Podjetje Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. je zavezan k upoštevanju pravil Slovenske akreditacije. V primeru izvedbe neakreditiranega vzorčenja, bo na poročilu o preskusu opomba, skladna s pravili Slovenske akreditacije OA08.

Za potrditev ponudbe s strani naročnika se šteje prejetje vzorcev, email, spremni list vzorcev, naročilnica oz. pogodba s strani naročnika

4.1. Obveznosti Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o.

Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. se zavezuje, da bo:

- stranke obveščal o morebitnih spremembah v ponudbi in skrbel za redno komunikacijo s strankami,
- varoval osebne podatke strank,
- vse informacije pridobljene ali ustvarjene med izvajanjem aktivnosti štel za zaupne, razen če je s stranko dogovorjeno drugače in bo v primeru, ko je z zakonom ali s pogodbenim dogovorom pooblaščen, da objavi zaupne informacije stranko obvestil razen če zakon to prepoveduje,
- laboratorijske aktivnosti izvajal nepristransko in ne bo dovolil, da bi jo ogrozili komercialni, finančni ali drugi pritiski,
- izjavo o skladnosti s specifikacijo ali standardom podajal v okviru neakreditirane dejavnosti, navajal merilno negotovost (vzorčenja, analitike ali skupno) na zahtevo naročnika. Na poročilu o laboratorijskem preskusu je, kadar ni drugače navedeno, navedena merilna negotovost analitike,
- laboratorijska poročila pošiljal z elektronskim podpisom preko elektronske pošte kontakti osebi stranke.

4.2. Obveznosti stranke

Stranke se obvezujejo, da bodo:

- aktivno sodelovale z Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. pri načrtovanju in izvedbi dogovorjenih storitev, ter pravočasno in v dogovorjenih rokih poslale vse informacije za izvedbo dogovorjene storitve,
- dostavile vzorce v dovolj velikih oz. dogovorjenih količinah,
- seznanile z vsemi ključnimi informacijami o vzorcih, ki bi lahko vplivale na varnost in zdravje zaposlenih in z ostalimi karakteristikami, ki so pomembne za hranjenje vzorcev,
- zagotavljale varnost pri izvajanju vzorčenja s strani Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o.,
- preprečevale nepooblaščen dostop oseb do laboratorijske/vzorčevalne opreme v lasti Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. v času vzorčenja na lokaciji stranke.



5. PODIZVAJALCI / PODPOGODBENIKI

Laboratorij Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. lahko za izvajanje določenih preskušanj vključi podizvajalce, izbrane na podlagi kriterijev usposobljenosti akreditacije za želeno vrsto preskušanja po zahtevah standarda SIST EN ISO/IEC 17025.

V primeru izvajanja preskušanja pri podizvajalcu se stranko o tem obvesti v ponudbi, preko e-pošte in v končnem poročilu.

Stranka lahko izbere podizvajalca preskušanja po lastni presoji, vendar v tem primeru podjetje Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. ne odgovarja za delo podizvajalca.

6. CENE STORITEV

Na podlagi povpraševanja se pripravi ponudba s ceno storitve, ki se izdelava v pisni obliki ter se naročniku posreduje v elektronski obliki ali po pošti. Na željo stranke je lahko dogovor o opravljeni storitvi opravljen preko elektronske pošte ali direktno preko naročilnice stranke. V teh primerih se storitev obračuna skladno z veljavnim cenikom, analize pa se izvedejo najkasneje v roku 60 delovnih dni (razen v primeru višje sile), v primeru vključenih svetovalnih storitev pa v največ 90 dneh. V primeru neustreznosti prejetih vzorcev, pomanjkljivih informacij si Laboratorij (Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o.) pridržuje pravico, da rok izdelave analiz ustrezno prilagodi o čemer pisno obvesti stranko.

V primerih, ko stranka za naročene parametre ne navede metod in standardov po katerih naroča analize, lahko laboratorij izbere metode po lastni presoji. O izbiri stranko obvesti s poročilom o preskusu.

Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. si pridržuje pravico da od strank zahteva poravnane storitve pred pričetkom izvajanja storitev.

Stranka s potrditvijo ponudbe potrdi tudi strinjanje s ceno in strinjanje s Splošnimi pravili poslovanja Laboratorija Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o..

Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. si pridržuje pravico do zaračunavanja višjih cen, kadar stranka zahteva prednostno obravnavo naročene storitve. V primeru izvedbe prednostne obravnave storitve v delovnem času podjetja Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o., bo zaračunana 30% višja cena. V primeru izvedbe prednostne obravnave storitve izven delovnega časa podjetja Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o., bo zaračunana 50% višja cena.

7. NEPREDVIDENA DODATNA DELA IN PONOVIITVE

V primeru nepredvidenih dodatnih del ali v primeru ponovitve storitve ali dela storitev se izdelava aneks k ponudbi ali nova ponudba, ki določa stroške nepredvidenih dodatnih del ali ponovitve storitve. Storitve se izvedejo le s pisnim soglasjem naročnika.

8. VELJAVNOST PONUDBE

Splošni rok veljavnosti ponudbe je 30 dni od dneva izdaje ali dogovorjen v ponudbi.



9. NEIZVEDLJIVOST NAROČILA

V primeru, da zaradi lastnosti predmeta storitve naročilo ni izvedljivo v celoti, je podjetje Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. upravičen do plačila dela, ki ga je že opravil.

10. PREKLIC NAROČILA

Stranka lahko svoje naročilo spremeni oz. prekliče le v primeru, če naročilo še ni bilo izvedeno oziroma je njegovo izvršitev mogoče zaustaviti. Sprejemajo se le pisne spremembe oz. preklici naročil. V primeru, da stranka prekliče naročilo, ki je že v delu, je dolžna poravnati nastale stroške do preklica.

11. PRAVILO ODLOČANJA (Ugotavljanje skladnosti)

Kadar ni posebej opredeljeno je na poročilu laboratorijskega preskusa navedena merilna negotovost posameznih analiz brez upoštevanja merilne negotovosti vzorčenja. Navedene merilne negotovosti pri ugotavljanju skladnosti ne upoštevamo.

Pri ugotavljanju skladnosti rezultatov, se na zahtevo naročnika oz. zakonske podlage merilna negotovost posameznega rezultata lahko upošteva. V tem primeru se le-to na poročilo navede. Prav tako se navede način upoštevanja merilne negotovosti.

12. PLAČILO

Po opravljeni storitvi Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. stranki izstavi račun za opravljeno storitev, razen, če je v potrjeni ponudbi določeno drugače.

Stranka lahko račun zavrne v roku 8 dni po prejemu, po preteku tega roka zavrnitev računa ni več mogoča.

13. PRAVICE

Podjetje Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. si pridržuje vse pravice intelektualne lastnine na izdelkih svoje dejavnosti, vsebovanih ali objavljenih v pisni obliki, na internetu, drugi elektronski obliki ali poslanih tretji stranki. Noben izdelek ne sme biti uporabljen, posredovan, razmnožen ali posnet brez predhodne odobritve s strani Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o..

14. ZAUPNOST

Laboratorij Eurofins raziskave okolja Slovenija d.o.o. se zavezuje, da bo kot zaupne varoval kakršnekoli informacije ali dokumente, ki mu bodo razkriti tekom izvrševanja posameznega naročila, ki jih bo odkril ali ustvaril sam in se nanašajo na naročnika in njegovo poslovanje ali na fizične in pravne osebe, ki so z naročnikom v kakršnikoli zvezi.

Zaupnih informacij in dokumentov ne bo v nobenem primeru razkril tretji osebi, razen če da naročnik izrecno pisno dovoljenje za razkritje posamezne informacije.

Kadar zakon zahteva od podjetja oz. laboratorija, da izda zaupno informacijo, ali kadar je laboratorij za to pooblaščen s pogodbo, mora biti naročnik oziroma prizadeti posameznik obveščen o posredovani informaciji, razen kadar zakon to prepoveduje.



15. PRITOŽBE IN PRIZIVI

Stranka mora pritožbo na opravljeno storitev predložiti v roku 15 dni od izdaje poročila oz. opravljene storitve. Pritožbe se sprejemajo samo v pisni obliki.

Vodja laboratorija:

Predstavnik vodstva za kakovost:

Direktor:

Boštjan Mikuž

Špela Furar

Matej Šuštaršič



Raziskave okolja



Koroška 58, 3320 Velenje

