

	Podręcznik do Systemu Zarządzania w Laboratorium	Wydanie: 02
	<b>OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY Z KLIENTEM DZIAŁU LABORATORIUM</b>	Egzemplarz: 01
	Załącznik nr 8	Strona: 1/1

1. Pobór, przechowywanie i transport próbek odbywać się będzie zgodnie z obowiązującymi w DL normami i instrukcjami. Instrukcje i normy dostępne są u Kierownika DL.
2. Pobrane przez Dział Laboratorium próbki będą zabezpieczone w sposób zapewniający ochronę przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub zmianą właściwości.
3. Klient ma prawo uczestniczyć w badaniach laboratoryjnych dotyczących jego próbki, za zgodą Kierownika DL przy zapewnieniu poufności wobec innych klientów.
4. Próbki nie są przechowywane po zakończeniu badań.
5. Zapisy dotyczące badanej próbki przechowywane będą w DL przez okres 5 lat (zlecenie badań, umowy, sprawozdanie z badań).
6. Klient ma prawo wglądu do zapisów dotyczących przedmiotu jego zlecenia.
7. Zapisy dotyczące badanej próbki nie będą udostępniane osobom postronnym, za wyjątkiem administracyjnych organów kontroli oraz organów ścigania.
8. Analiza próbki wykonana zostanie metodami badawczymi zgodnie z Wykazem Badań Wykonywanych w Dziale Laboratorium.
9. W przypadku zlecenia przez klienta badań z poza „Wykazu badań/ analiz wykonywanych w DL” (**F-60**), lub z powodu nieprzewidzianych przyczyn (nadmiernego obciążenia pracą, potrzeby dodatkowej biegłości technicznej lub tymczasowej niezdolności), praca ta przekazywana jest kompetentnemu podwykonawcy, spełniającemu wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005+Apl:2007. O zamiarze tym klient jest informowany przed podjęciem tych działań, co potwierdza podpisem na zleceniu badań akceptując ogólne warunki realizacji zlecenia- formularz **F-75** „Zlecenie badań laboratoryjnych”.
10. Wyniki podane zostaną w formie sprawozdania z badań. W sprawozdaniu zostaną wyszczególnione użyte metody badawcze z zaznaczeniem metod akredytowanych. Niepewność pomiaru podawana jest dla miarodajności wyników badania lub ich zastosowania, na życzenie klienta lub gdy ma ona znaczenie dla zgodności z wyspecyfikowanymi wartościami granicznymi.
11. W zależności od obiektu badań oraz zakresu oznaczeń czas realizacji zlecenia od momentu poboru próbki wynosi:
  - analiza bakteriologiczna wody – 14 dni (kalendarzowych);
  - analiza fizykochemiczna wody – 14 dni (kalendarzowych);
  - analiza fizykochemiczna ścieków – 14 dni (kalendarzowych).
12. Cena badania ustalona zostanie na podstawie stawek obowiązujących w Spółce, zawartych w cennikach usług laboratoryjnych i transportowych.
13. W przypadku zmiany ogólnych warunków realizacji zlecenia, klient zostanie o tym powiadomiony.
14. Klient ma prawo złożyć pisemną reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania sprawozdania (w przypadku przekazania klientowi sprawozdania przesyłką pocztową decyduje data stempla pocztowego).
15. *W przypadku, gdy Klient samodzielnie pobiera próbkę, Dział Laboratorium nie ponosi odpowiedzialności za pobór i warunki transportu takiej próbki.*