

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG WESSLING Polska sp. z o.o.

z siedzibą w Krakowie, przy ul. Biskupińskiej 14, 30-732 Kraków, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000203451, REGON: 356794197, NIP: 6772223051

§ 1**Definicje**

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin korzystania z usług świadczonych przez WESSLING Polska sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Biskupińskiej 14 oraz w Poznaniu przy ul. Jasielskiej 7a
2. **Wykonawca** – WESSLING Polska sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Biskupińskiej 14, 30-732 Kraków, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000203451, REGON: 356794197, NIP: 6772223051.
3. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca ze świadczeń udzielanych przez Wykonawcę.
4. **Usługi laboratoryjne** – pobieranie próbek, badania laboratoryjne, pomiary, usługi doradcze lub inne usługi uzgodnione z Klientem.
5. **Badanie** - analiza laboratoryjna.
6. **Zlecenie** - oświadczenie woli Klienta, stanowiące zlecenie wykonania Usługi laboratoryjnej przez Wykonawcę złożone drogą elektroniczną na adres mailowy podany w ofercie lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny podany w ofercie.
7. **Umowa** - oznacza umowę zawieraną z Klientem, której przedmiotem jest świadczenie usług laboratoryjnych.
8. **Próbka** - materiał mający być przedmiotem badania laboratoryjnego.

§ 2**Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o ustawę Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.). Określa on rodzaj, zakres i warunki udzielania świadczeń.
2. Regulamin dostępny jest do wglądu na stronie internetowej Wykonawcy.
3. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostaną uznane za nieważne, niedozwolone lub niewykonalne z dowolnego powodu, nie wpłynie to na ważność pozostałych

postanowień. W przypadku uznania za nieważny, niedozwolony lub niewykonalny, któregośkolwiek zapisu, strony są zobligowane do wprowadzenia w to miejsce ważnego postanowienia, o treści możliwie zbliżonej do wspólnego zamierzenia stron.

4. Każda osoba przed złożeniem Zlecenia zobowiązana jest zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. Złożenie Zlecenia lub zawarcie Umowy jest równoznaczne z oświadczeniem o znajomości i akceptacji Regulaminu.

§3

Polityka Prywatności

Zasady przetwarzania danych osobowych, w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszego Regulaminu, dostępne są za pośrednictwem strony www.wessling.pl

§ 4

Rodzaj i zakres świadczonych usług

1. Podstawową działalnością Wykonawcy jest świadczenie usług laboratoryjnych na rzecz Klienta, na podstawie złożonego Zlecenia lub zawartej Umowy wraz ze sporządzonym sprawozdaniem z przeprowadzonych badań/pomiarów lub inne uzgodnione usługi.

2. Usługi laboratoryjne objęte są systemem zarządzania jakością zgodnym z normą ISO/IEC 17025 „Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących” (akredytacja). Parametry akredytowane wyszczególnione są w załączniku do certyfikatu akredytacji PCA nr AB 918, DAkKS nr D-PL-14162-01-00, NAH nr NAH-1-1009/2015.

§ 5

Składanie Zleceń/Zawieranie umów

1. Klient ma możliwość przesłania wypełnionego i podpisanego przez siebie formularza Zlecenia drogą elektroniczną na adres podany w ofercie lub umowie lub złożenia go na adres Wykonawcy. Podpisane Zlecenie na realizację usług przez Wykonawcę musi być dostarczone do Wykonawcy. Formularz Zlecenia dostępny jest na stronie www.wessling.pl, w zakładce „obsługa klienta/materiały do pobrania”. Złożenie Zlecenia następuje po weryfikacji przez Klienta oferty, w tym zaproponowanych metodyk badawczych i jest równoważne z ich akceptacją.

2. Zlecenie może być podpisane wyłącznie przez osoby uprawnione do reprezentowania Klienta.

3. Złożenie Zlecenia jest równoznaczne z oświadczeniem o znajomości i akceptacji treści Regulaminu.

4. Na prośbę Klienta Wykonawca pisemnie potwierdza przyjęcie Zlecenia.

5. Jeśli Zlecenie nie zawiera wszelkich informacji niezbędnych do zrealizowania usługi przez Wykonawcę pracownik Wykonawcy kontaktuje się z Klientem w celu uzgodnienia wszelkich

szczegółów. Do czasu przekazania przez Klienta dodatkowych informacji realizacja Zlecenia jest wstrzymana.

6. Wykonawca nie gwarantuje realizacji Usług wymagających wyjazdów w celu poboru próbek lub pomiarów terenowych, jeżeli Zlecenie/Umowa zostało(a) przekazane(a) Wykonawcy na mniej niż 20 dni roboczych przed planowaną przez Klienta realizacją Usługi lub jeśli Klient nie dostarczy

w terminie wszelkich informacji wymaganych do realizacji Zlecenia/Umowy. Termin ten może być krótszy, jeżeli wcześniej dokonano uzgodnień.

7. Zmiany warunków Zlecenia w trakcie realizacji są dopuszczalne po obustronnym uzgodnieniu.

8. W przypadku wystąpienia nietypowych problemów analitycznych lub wypadków losowych Wykonawca ma prawo wstrzymać lub anulować (częściowo lub w całości) Zlecenie bądź zweryfikować termin realizacji.

9. W przypadku nie przyjęcia Zlecenia do realizacji Wykonawca poinformuje o tym Klienta przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Klienta lub na adres Klienta wskazany w treści Zlecenia. W celu umożliwienia świadczenia Usług laboratoryjnych Klient zobowiązuje się do:

- a) udzielenia wszelkich wymaganych informacji niezbędnych do realizacji zlecenia (np. adres obiektu, zakres analiz, ilość próbek, osobę kontaktową odpowiedzialną za prowadzenie instalacji (lub projektu), telefon do niej, rodzaj i listę próbek) oraz cel badania, przed rozpoczęciem realizacji Zlecenia,
- b) umożliwienia przedstawicielom Wykonawcy wykonania pomiarów lub poboru próbek poprzez dostęp do obiektu,
- c) dostarczenia niezbędnych przyrządów lub wykonania czynności wstępnych wymaganych do prawidłowego przeprowadzenia pomiarów,
- d) zapewnienia, że w miejscu wykonywania zlecenia spełnione zostaną lub będą możliwe do spełnienia wszystkie obowiązujące warunki bezpieczeństwa i higieny pracy,
- e) eliminacji przeszkód i przerw w realizacji zadania, wykluczając przeszkody losowe,
- f) powiadomienia Wykonawcy - przed rozpoczęciem realizacji Zlecenia - o wszelkich zagrożeniach

i niebezpieczeństwach, rzeczywistych lub potencjalnych, związanych z wykonywanym Zleceniem, takich jak: obecność lub ryzyko: radioaktywności, materiałów toksycznych, wybuchowych, zagrożeń środowiskowych, zdrowotnych, bezpieczeństwa itp., jak również o wymaganiach formalnych i prawnych, mogących mieć wpływ na zachowanie przedstawicieli Wykonawcy i/lub wykonywaną przez nich pracę.

§ 6

Realizacja Umowy/Zlecenia

1. Po otrzymaniu od Klienta koniecznych informacji niezbędnych do wykonania Zlecenia, Wykonawca realizuje zlecone prace w uzgodnionym czasie oraz z zachowaniem poufności i praw Klienta.

2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do powierzenia części zleconych prac zewnętrznemu dostawcy usług laboratoryjnych lub w laboratorium partnerskim po wcześniejszym poinformowaniu i akceptacji przez Klienta. Za zewnętrznego dostawcę usług laboratoryjnych uważa się podmiot

nienależący do Grupy WESSLING. Wszystkie laboratoria wchodzące w skład Grupy WESSLING to laboratoria partnerskie. Klient jest informowany w ofercie o wykonywaniu zleconych usług przez zewnętrznych dostawców oraz laboratoria partnerskie. Zlecenie wystawione przez Klienta na podstawie oferty Wykonawcy jest jednoznaczne z zaakceptowaniem warunków oferty.

3. Po wykonaniu zleconych prac Wykonawca sporządza sprawozdanie z badań i przekazuje je Klientowi pocztą, kurierem lub/i drogą elektroniczną (po uprzednim wyrażeniu przez Klienta pisemnej zgody).

4. Niepewności pomiarowe podawane są w przypadku kiedy: ma to znaczenie dla miarodajności wyników badania lub ich zastosowania, niepewność ma znaczenie dla zgodności

z wyspecyfikowanymi wartościami granicznymi. Niepewności pomiarowe podaje się również na życzenie Klienta, który informuje o tym fakcie na formularzu zlecenia wysyłanym do Klienta przez WESSLING Polska sp. z o.o. lub na zleceniu wystawionym przez siebie.

5. Wykonawca może obciążyć Klienta kosztami transportu opakowań na próbki, zgodnie z ustaleniami zawartymi w ofercie.

6. W przypadku rezygnacji przez Klienta ze Zlecenia Klient na koszt własny odsyła opakowania „Wessling- box” wraz z pojemnikami na próbki. Rezygnacja ze Zlecenia wymagającego poboru próbek/pomiarów terenowych po stronie Wykonawcy jest możliwa na 2 dni robocze przed planowanym poborem/pomiarem, w przeciwnym przypadku Klient zostaje obciążony kosztami logistycznymi

7. Po wykonaniu Zlecenia Klient ma obowiązek odesłania niewykorzystanych opakowań na próbki do Wykonawcy w terminie 2 tygodni od daty wykonania Zlecenia.

8. Wykonawca może obciążyć Klienta kosztami naprawy lub wymiany opakowania „Wessling-box”, w przypadku stwierdzenia jego uszkodzenia lub zniszczenia powstałego z winy Klienta.

9. Klient ma obowiązek właściwie zabezpieczyć pojemniki z Próbkami na czas transportu.

10. Za próbki dostarczane bezpośrednio przez Klienta do laboratorium odpowiada Klient, przyjmując odpowiedzialność za ich właściwe pobranie oraz transport.

11. Termin przechowywania próbek poddanych analizom – liczony od dnia wydania raportu z analiz - to 30 dni, za wyjątkiem próbek żywności, pasz, wód i ścieków, dla których termin przechowywania wynosi 14 dni. Za przechowywanie próbek na życzenie Klienta po upływie terminu przechowywania próbek poddanych analizom zostanie naliczona opłata.

12. Za przechowywanie próbek dostarczonych do laboratorium, w których nie zostały zlecone analizy zostanie naliczona opłata.

13. Na życzenie Klienta Wykonawca może stwierdzić zgodność wyników pomiarów ilościowych uzyskanych w badaniach laboratoryjnych zgodnie z aktualnie obowiązującymi wymaganiami prawa żywnościowego, paszowego, środowiskowego (wartości graniczne) lub specyfikacjami. Przy stwierdzaniu zgodności laboratorium kieruje się zasadą podejmowania decyzji określonych przez przepisy prawa lub przez Klienta. Jeżeli zasady nie zostały określone, Wykonawca opiera się między innymi na zasadach określonych w dokumencie ILAC-08-03, biorąc pod uwagę poziom ryzyka związanego z przyjętą zasadą i uzgodnioną z Klientem. Stwierdzenie zgodności wykonywane jest według cen ustalonych w ofercie.

Ceny i płatności

1. Ceny usług laboratoryjnych uzgadniane są indywidualnie z Klientem, w zależności od zakresu prac, poprzez przesłanie oferty cenowej. Przesłanie Zlecenia na zakres prac zawarty w ofercie cenowej jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Klienta cen i warunków w niej określonych.

2. Wynagrodzenie za usługę laboratoryjną ustalone zgodnie z określonymi powyżej zasadami płatne jest przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie wskazanym na fakturze VAT wystawionej przez Wykonawcę.

3. Za datę uregulowania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.

4. W przypadku przerw w wykonaniu pomiarów, niewynikających z winy Wykonawcy, kolejny dzień pomiarowy, w którym będzie powtarzany pomiar obarczony będzie dodatkową opłatą logistyczną ustaloną w ofercie. Każde przerwanie bądź zakończenie pomiarów przed ustalonym czasem

i uznanie wyników za zgodne z zamówieniem nie skutkuje obniżeniem kwoty podanej w ofercie.

5. Wykonawca nalicza opłaty za dodatkowe czynności, niewskazane wcześniej w Umowie lub Zleceniu, wykonane na prośbę Klienta w trakcie realizacji Usługi.

6. W cenie realizacji jednego Zlecenia wykonanego przez Laboratorium Analiz Fizykochemicznych i Laboratorium Analiz Mikrobiologicznych jest 1 raport w maksymalnie 3 egzemplarzach.

W przypadku Laboratorium Pomiarów Emisji są to 3 egzemplarze. Każda dodatkowa wersja raportu wynikająca ze zmian wnioskowanych przez Klienta jest płatna.

7. Raporty sporządzane są w jednej wersji językowej (języki, w których wydajemy raporty: polski, niemiecki, angielski). Każda następna wersja językowa jest dodatkowo płatna.

§8

Odpowiedzialność

Rozpatrywanie reklamacji (Skarg)

1. Klient ma możliwość złożenia reklamacji i skargi.

2. Skargi i reklamacje rozpatrywane są przez Dział Obsługi Klienta. Przyjmowane są w formie pisemnej, w następujący sposób:

a) Listownie na adres: ul. Biskupińska 14, 30-732 Kraków (Środowisko) lub ul. Jasielska 7a, 60-476 Poznań (Żywność)

b) Drogą elektroniczną na adres: dok@wessling.pl (Środowisko), dok_poznan@wessling.pl (Żywność)

3. W ciągu 2 dni roboczych od złożenia reklamacji (skargi) Klient otrzymuje informację zwrotną o jej przyjęciu.

4. Termin rozpatrywania reklamacji (skargi) wynosi 14 dni. Gdy proces rozpatrywania wymaga dłuższego czasu, Klient jest o tym fakcie niezwłocznie informowany.

5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe zastosowanie wyników badań/pomiarów przez Klienta.

§9

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych przez Regulamin zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

2. W przypadku braku porozumienia strony poddają pod rozstrzygnięcie kwestie sporne sądowi powszechnemu, właściwemu miejscowo i rzeczowo Wykonawcy.

3. Wykonawca ma prawo do wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie i zobowiązuje się do poinformowania o tym fakcie Klienta.

Wydanie nr 11 z dn. 16.03.2021