

**(Z01/I-ZSZ.1) OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG
PRZEZ AKREDYTOWANĄ JEDNOSTKĘ INSPEKCYJNĄ
INCOLAB SERVICES POLSKA SP. Z O.O. NA TERENIE
POLSKI, OBOWIĄZUJĄCE OD 01.01.2019**

Art. 1. Definicje

Następujące zwroty i wyrażenia zawarte w niniejszych Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług oznaczają odpowiednio:

OWŚU - niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług, sporządzone w oparciu o ustawę Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.). Określają one rodzaj, zakres i warunki świadczenia usług.
Incolab - Akredytowana Jednostka Inspekcyjna INCOLAB SERVICES POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie, przy ul. Piłsudskiego 77, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000239014.

Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera Umowę z INCOLAB.

Strony - łącznie INCOLAB i Klient.

Usługa - wszelkie czynności, których istotą jest pobieranie próbek, dokonywanie pomiarów, przeprowadzenie kontroli, nadzoru, świadczenie usług doradczych wykonywanie badań i analiz laboratoryjnych, i inne czynności oraz sporządzanie raportów z tych czynności, zgodnie z Wykazem usług INCOLAB z dnia 13.09.2018.

Umowa - każda umowa świadczenia Usług zawierana przez INCOLAB i Klienta, na zasadach określonych w OWŚU lub na podstawie pisemnego Zalecenia.

Zlecenie - składane przez Klienta pisemne oświadczenie o przyjęciu oferty – w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku, Kodeks cywilny, zawierające co najmniej nazwę Klienta, adres inspekcji, rodzaj inspekcji, rodzaj materiału podlegającego inspekcji, rodzaj analiz, jakie należy wykonać i termin, w jakim usługa powinna być wykonana.

Cennik - zestawienie Usług oferowanych Klientowi przez INCOLAB wraz z wynagrodzeniem netto za wykonanie tych Usług, stanowiące ofertę - w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku, Kodeks cywilny.

Oferta Indywidualna - składana przez INCOLAB Klientowi oferta - w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku, Kodeks cywilny, która może być przyjęta przez Klienta wyłącznie bez zastrzeżeń, chyba, że dokument ten dopuszcza wyraźnie taką możliwość. Zawiera indywidualną wycenę usług nieujętych w Cenniku.

Laboratorium - akredytowane laboratorium INCOLAB lub laboratorium podwykonawcze.

Dzień Roboczy - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem tych dni, które są dniami ustawowo wolnymi od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U. 2015, poz. 90).

Art. 2. Postanowienia ogólne.

1. Do świadczenia Usług przez INCOLAB nie stosuje się żadnych ogólnych warunków lub wzorców umów stosowanych przez Klienta.
2. OWŚU wiąże Klienta z chwilą przyjęcia Zlecenia przez INCOLAB lub z chwilą zawarcia pomiędzy INCOLAB, a Klientem umowy o świadczenie Usług lub innej umowy dotyczącej świadczenia Usług (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpiło wcześniej).
3. OWŚU są dostępne do wglądu na stronie internetowej INCOLAB www.incolab.pl.
4. Informacje udzielane przez INCOLAB w jakiegokolwiek formie i postaci, w szczególności ogłoszenia i reklamy, nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego i nie są wiążące dla Incolab, chyba, że ww. dokument lub OWŚU wyraźnie wskazują, iż stanowią one ofertę w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

Art. 3. Świadczenie usług.

1. INCOLAB świadczy usługi według swojej najlepszej specjalistycznej wiedzy, w oparciu o normy i metodyki, dobre zwyczaje i praktyki, procedury badawcze, odpowiedni sprzęt laboratoryjny do pobierania próbek i inne. Metody i sposób świadczenia usług uzgadnia się z Klientem opierając się na jego potrzebach i instrukcjach.
2. INCOLAB działa w imieniu Klienta, od którego otrzymuje zlecenie wraz z instrukcją jego wykonania. Żadna inna osoba,

prawna lub fizyczna, nie ma prawa do wydawania jakichkolwiek instrukcji wykonania usługi, a szczególnie dotyczących jej zakresu ani do żądania wystawienia Raportu i/lub Sprawozdania z badań, bez pisemnej zgody Klienta.

3. Raporty z badań i analiz poświadczają uzyskane wyniki odnoszące się do parametrów stwierdzonych w czasie i miejscu świadczenia usługi.
4. INCOLAB nie jest zobowiązany do odnoszenia się ani raportowania faktów lub okoliczności wykraczających poza zakres zlecenia.
5. Klient jest zobowiązany do powiadamiania INCOLAB telefonicznie lub drogą mailową o gotowości towaru do przeprowadzenia inspekcji.
6. Klient jest zobowiązany do zapewnienia dostępu do miejsca inspekcji oraz pozyskania wszelkich pozwoleń, przepustek niezbędnych do właściwego przeprowadzenia inspekcji.
7. Klient nie może rościć pretensji do INCOLAB, jeśli w związku z brakiem powiadomienia, o którym mowa w art. 3 pkt. 5, dostępu do miejsca inspekcji lub stosownych dokumentów, o których mowa w art. 3. pkt. 6, INCOLAB nie był w stanie przeprowadzić inspekcji lub należyście przeprowadzić inspekcji.
8. Prowadząc działania inspekcyjne poza granicami Polski jednostka kieruje się zasadami przyjętymi w kraju macierzystym w celu zapewnienia należytej jakości usług. Dotyczy to personelu, wyposażenia technicznego, komunikacji wewnętrznej. Stosuje się także do przepisów lokalnych. Działania jednostki inspekcyjnej nie mogą naruszać żadnych norm, wymagań i ograniczeń ustanowionych przez prawo i zasady lokalne. W przypadku niemożliwości prowadzenia działań w zgodzie z przyjętymi zasadami jednostka niezwłocznie informuje o tym klienta i ustala sposób postępowania.

Art. 4. Zawieranie umów, realizacja zleceń.

1. Klient składa pisemne Zlecenie emailem lub wypełniając Kartę Zlecenia i doręczając ją pocztą elektroniczną na adres biuro@incolab.pl.
2. Zlecenie powinno być złożone co najmniej 48h przed planowanym terminem wykonania usługi.
3. Zlecenie musi zawierać informacje wskazane w karcie Zlecenia tj.:
 - a. dane Klienta,
 - b. rodzaj inspekcji,
 - c. materiał podlegający inspekcji,
 - d. miejsce inspekcji- dokładny adres,
 - e. rodzaj i spodziewana ilość materiału do przeprowadzenia inspekcji,
 - f. inne istotne informacje, które pozwolą na prawidłowe przeprowadzenie inspekcji.
4. Klient składając Zlecenie upoważnia Incolab Services Polska Sp. z o. o. do wykonania czynności poboru, pakowania, transportu, przechowywania materiału w imieniu Zlecającego.
5. W przypadku składania Zlecenia na podstawie Oferty Indywidualnej, Zlecenie Klienta powinno zawierać także numer i datę Oferty Indywidualnej. W takim przypadku realizacja Umowy o świadczenie Usług następuje na warunkach określonych w Ofercie Indywidualnej, a w zakresie nieregulowanym w Ofercie Indywidualnej, stosuje się OWŚU.
6. W przypadku złożenia przez Klienta wadliwego Zlecenia (tj. niezgodnego z OWŚU) lub też w przypadku wątpliwości INCOLAB, co do treści Zlecenia, INCOLAB niezwłocznie informuje o tym fakcie Klienta, który modyfikuje swoje Zlecenie i przesyła je ponownie do INCOLAB. Złożenie wadliwego Zlecenia nie prowadzi do zawarcia Umowy.
7. Zawarcie umowy/przyjęcie zlecenia na świadczenie usług następuje w chwili pisemnego potwierdzenia ich treści i zakresu przez uprawnioną przez INCOLAB osobę.
8. INCOLAB zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zlecenia do realizacji, bez podania przyczyny. Nie dotyczy to stałej współpracy na podstawie Umów o świadczenie usług.
9. W przypadku nie przyjęcia Zlecenia do realizacji INCOLAB poinformuje o tym Klienta przysyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Klienta lub na adres Klienta wskazany w karcie Zlecenia lub wiadomości email.
10. Treść, zakres i termin realizacji Zlecenia/umowy każdorazowo uzgadniany jest przez Strony. Wszelkie zmiany zapisanych postanowień wymagają formy pisemnej, potwierdzonej przez Strony, pod rygorem nieważności.

11. INCOLAB wydaje potwierdzenie wyników badań do 5 Dni Roboczych od dnia zakończenia inspekcji poboru prób.
12. W celu należytego wykonania Zlecenia INCOLAB zastrzega sobie możliwość podzlecenia wykonania usługi objętej zleceniem stronie trzeciej, której kwalifikacje będą pozwalały na należyte wykonanie zlecenia. INCOLAB ponosi odpowiedzialność za wykonanie takiego Zlecenia w całości.
13. Próbkę archiwalnie przechowywane są przez okres 3 miesięcy od daty wystawienia certyfikatu z badań.

Art. 5. Płatności, faktury.

1. Wszystkie ceny podane w Cenniku lub Ofercie Indywidualnej są cenami netto.
2. Po wykonaniu zlecenia INCOLAB wystawia fakturę VAT, według aktualnego Cennika lub zgodnie z Ofertą Indywidualną. W przypadku braku odmiennych ustaleń faktury będą płatne w terminie 14 dni od dnia ich wystawienia.
3. Na etapie składania ofert, INCOLAB może zaproponować cenę inną od tej, która wynika z Cennika.
4. Klient dokonuje płatności za wykonane usługi na konto INCOLAB wskazane w fakturze VAT.
5. INCOLAB ma prawo do naliczania odsetek handlowych za opóźnione płatności.

Art.6. Poufność i odpowiedzialność.

1. Wystawiane przez INCOLAB sprawozdania, potwierdzenia wyników badań są tylko i wyłącznie do wiadomości i na użytek Klienta, chyba, że z umowy/zlecenia wynika inaczej.
2. INCOLAB ponosi odpowiedzialność za wystawione potwierdzenia wyników badań, sprawozdanie, raport tylko wobec Klienta. Żadna osoba trzecia nie może rościć sobie praw wobec INCOLAB czy jego podwykonawców z tego tytułu.
3. Bez pisemnej zgody INCOLAB raport z inspekcji, potwierdzenie wyników badań nie może być powielany inaczej jak tylko w całości.
4. INCOLAB nie ponosi odpowiedzialności za interpretację i zastosowanie wyników badań laboratoryjnych przez Klienta, a także za jakość badanego materiału.
5. W przypadku poboru prób w trakcie zleconej przez Klienta inspekcji INCOLAB nie ponosi odpowiedzialności za ilość pobranego zgodnie z normą materiału do badań, a Klient nie może żądać pokrycia kosztów pobranego materiału do badań.
6. W sytuacji, gdy INCOLAB przybył na miejsce inspekcji w terminie wskazanym przez Klienta w Zleceniu, ale z przyczyn niezależnych od INCOLAB inspekcja materiału nie może się odbyć w danym terminie, termin wykonania inspekcji został przesunięty lub inspekcja zostanie anulowana, Klient ponosi koszt w wysokości 350 PLN netto za nieuzasadnione oddelegowanie pracownika INCOLAB do przeprowadzenia inspekcji. Kwota dotyczy każdej rozpoczętej 12-sto godzinnej zmiany oczekiwania na wykonanie inspekcji przez INCOLAB lub podróży na miejsce inspekcji.
7. INCOLAB nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia czy niewykonanie zlecenia z przyczyn niezależnych od INCOLAB. Równocześnie zobowiązuje się do natychmiastowego powiadomienia Klienta o zaistniałej sytuacji.
8. Klient jest zobowiązany do poinformowania INCOLAB o swoich potrzebach i oczekiwaniach dotyczących współpracy i należytego wykonania zlecenia.
9. W przypadku, gdy Klient dostarcza próbkę do badania do INCOLAB, Klient odpowiedzialny jest za stan dostarczanej próby i ponosi koszty z tym związane.
10. Wszystkie Strony zobowiązane są do zachowania poufności wobec drugiej Strony, w związku z wejściem w posiadanie nieujawnionej publicznie informacji posiadającej wartość gospodarczą.
11. W przypadku, gdy kontynuacja lub ukończenie zlecenia przez INCOLAB zostanie uniemożliwione z przyczyn niezależnych od INCOLAB, Klient wypłaci wynagrodzenie proporcjonalne do wykonanej pracy przed jej zawieszeniem. W takim przypadku INCOLAB będzie zwolniony z odpowiedzialności za nieukończenie zlecenia.
12. Klient ma obowiązek powiadomić INCOLAB, w trakcie uzgodnień, co do zakresu zlecenia, o wszelkich zagrożeniach występujących lub mogących wystąpić podczas realizacji zlecenia, w szczególności o: radioaktywności, materiałach toksycznych, wybuchowych, zagrożeniach środowiskowych, zdrowotnych oraz wymaganiach formalno-prawnych, które

mogłyby lub mogą mieć wpływ na zachowanie przedstawicieli INCOLAB lub na wykonywane zlecenie.

Art.7. Reklamacje.

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia przez INCOLAB, Klient może złożyć reklamację. Ewentualne reklamacje należy niezwłocznie zgłaszać na piśmie, w terminie do 14 dni od daty zakończenia zlecenia. Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację oraz żądanie Klienta. INCOLAB zobowiązany jest rozpatrzyć/udzielić odpowiedzi na reklamację w przeciągu 14 dni od dnia jej otrzymania.
2. Reklamacja powinna zawierać informację na temat Zamówienia (numer zlecenia, datę) oraz jej uzasadnienie.
3. INCOLAB nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek inne reklamacje mające związek z usługą, a spowodowane przez strony trzecie. INCOLAB nie jest ubezpieczycielem ani gwarantem jakości lub ilości kontrolowanych lub badanych towarów, wyrobów i materiałów oraz nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności w tej mierze. Klient zainteresowany zabezpieczeniem przed ewentualną utratą wartości towaru lub jego zniszczeniem/uszkodzeniem winien wystąpić o stosowne ubezpieczenie swojej transakcji handlowej.

Art.8. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszych OWŚU wymagają odrębnej umowy zawartej z Klientem w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wchodzi w życie z dniem podpisania umowy.
2. W sprawach nieuregulowanych przez niniejsze OWŚU i umowę z Klientem, zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Strony postarają się rozstrzygnąć wszelkie spory polubownie w drodze negocjacji.
4. Spory wynikające z niniejszego OWŚU bądź odrębnych umów nierozstrzygnięte w drodze negocjacji rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby INCOLAB.

Art.9. Polityka Prywatności.

1. Klient poprzez złożenie zlecenia lub wypełnienie Karty zlecenia i przesłanie jej w formie pisemnej na adres INCOLAB lub w formie elektronicznej na adres biuro@incolab.pl, wyraża zgodę na zbieranie i przetwarzanie jego danych osobowych (zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (tzw. RODO) przez INCOLAB, w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszych OWŚU i świadczonych na jego podstawie usług.
2. Administratorem danych osobowych jest INCOLAB.
3. Gromadzone są jedynie dane osobowe podane przez Klienta dobrowolnie. Dane przetwarzane są w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszych OWŚU, a w szczególności w celu:
 - zawarcia umowy o świadczenie udzielane przez INCOLAB,
 - wystawienia dokumentu potwierdzającego dokonanie zapłaty za Zlecenie
 - dokonania niezbędnych zapisów w dokumentacji i przekazania jej Klientowi,
 - przechowywania danych osobowych Klienta w bazie Klientów w celu prowadzenia ewentualnego postępowania reklamacyjnego.
4. INCOLAB przetwarza dane osobowe Klienta w celu realizacji złożonego Zlecenia. Dane są przetwarzane wyłącznie na podstawie zgody wyrażonej przez Klienta.
5. Wszystkie dane podane przez Klienta w trakcie składania Zlecenia oraz dane zawarte w certyfikatach badań nie będą ujawniane osobom trzecim, chyba, że będzie to konieczne ze względu na obowiązujące przepisy prawa.
6. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ma prawo żądać ich poprawienia, zmiany lub usunięcia.
7. INCOLAB zapewnia przechowywanie i zabezpieczanie danych osobowych Klienta zgodnie z zasadami określonymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady, a także innych obowiązujących przepisach prawa.
8. Zgromadzone dane podlegają starannej ochronie, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Administrator dokłada wszelkich starań, aby przechowywanym danym zapewnić właściwy stopień bezpieczeństwa.