

OGÓLNE ZASADY REALIZACJI USŁUG PRZEZ LABORATORIUM BADAŃ WODY I ŚCIEKÓW w PWiK sp. z o.o.

Laboratorium Badań Wody i Ścieków w Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji spółka z o.o., zwane dalej Wykonawcą, stosuje następujące Ogólne Zasady Realizacji Usług (OZRU).

I. Postanowienia ogólne

1. Usługi laboratoryjne, pomiarowe oraz dokumentacyjne są świadczone przez Laboratorium na rzecz Klienta (zwanego również Zamawiającym) na podstawie zawartej umowy lub złożonego zlecenia,
2. OZRU stanowią zbiór norm uzupełniających umowę lub zlecenie.
3. Umowa zostaje zawarta pomiędzy Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji spółka z o.o. a Zamawiającym i jedynie Zamawiający jest uprawniony do dokonywania uzgodnień w zakresie wykonywania usług oraz **doręczania mu sprawozdań, raportów i opracowań, chyba, że Wykonawca uzyska wcześniej w formie pisemnej upoważnienie od Zamawiającego do wydania sprawozdań wskazanej osobie trzeciej, w tym również wykorzystywania wyników badań na potrzeby Wykonawcy.**
4. Przedmiotem umowy/zlecenia jest świadczenie usług laboratoryjnych (pobór próbek i/lub badania laboratoryjne) wraz ze sporządzeniem sprawozdania i/lub raportu z pobrania próbek.
5. OZRU podawane są do wiadomości Klientów wraz z formularzem Zlecenia lub jako załącznik do podpisanej umowy .

II. Warunki świadczenia usług

1. Zlecenie na realizację usług przez Zamawiającego jest składane na piśmie (fax, poczta) lub drogą elektroniczną.
2. Zlecenie może być podpisane wyłącznie przez osoby uprawnione do reprezentowania Zamawiającego.
3. Złożenie zlecenia jest równoznaczne z oświadczeniem o znajomości i akceptacji OZRU.
4. Jeśli zlecenie nie zawiera wszystkich informacji niezbędnych do zrealizowania usługi przez Wykonawcę, pracownik Wykonawcy kontaktuje się z Klientem w celu uzgodnienia wszelkich szczegółów. Do czasu przekazania przez Zamawiającego dodatkowych informacji realizacja zlecenia jest wstrzymana.
5. Wykonawca nie gwarantuje realizacji usług wymagających wyjazdów w celu pobierania próbek lub pomiarów terenowych w terminach określonych w umowie, jeżeli umowa została przekazana do Wykonawcy na mniej niż 7 dni roboczych przed planowaną przez Zamawiającego realizacją usługi lub jeśli Zamawiający nie dostarczy w terminie wszelkich informacji wymaganych do realizacji umowy.
6. Zmiany warunków zlecenia w trakcie realizacji są dopuszczalne po ich obustronnym uzgodnieniu.
7. Wykonawca będzie świadczył usługi według uzgodnień i zaakceptowanych instrukcji Zamawiającego. W przypadku braku instrukcji usługa będzie świadczona zgodnie z:
 - warunkami określonymi w formularzu zlecenia, ofercie oraz OZRU,
 - metodami, które Wykonawca uzna za odpowiednie do warunków technicznych i/lub finansowych, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawnych oraz warunków wykonywania badań i pomiarów określonych w przedłożonych pozwoleniach pod warunkiem, że Wykonawca dysponuje stosownymi wdrożonymi metodykami badawczymi w tym zakresie.
8. Wykonawca może odmówić realizacji zleceń niezgodnych z zakresem świadczonych usług i posiadanych kompetencji.
9. Po dokonaniu przeglądu zlecenia Wykonawca realizuje zlecone prace w uzgodnionym czasie i warunkach, z należytą starannością i profesjonalizmem oraz zachowaniem poufności i praw własności Zamawiającego.
10. W przypadku uzgodnionego wcześniej terminu pobierania próbek jako przedział czasowy, Zamawiający pozostawia Wykonawcy dowolność wyboru terminu w ramach danego przedziału czasowego.
11. W uzasadnionych przypadkach część prac może zostać powierzona kompetentnemu podwykonawcy. Zamawiający jest informowany o fakcie korzystania z usług podwykonawcy i tym samym upoważnia Wykonawcę do ujawnienia podwykonawcy wszelkich informacji koniecznych do należytego wykonania usług.
12. Po wykonaniu zleconych prac oraz zebraniu wszelkich koniecznych informacji niezbędnych do opracowania wyników, Wykonawca sporządza sprawozdanie z badań lub pomiarów i przekazuje Zamawiającemu w uzgodniony sposób, w terminie 7 dni roboczych od daty zakończenia badania. Jeśli nie ustalono inaczej, standardowo dokumentacja realizacji usług przekazywana jest drogą pocztową na adres Zamawiającego. Na wniosek Zamawiającego istnieje możliwość przekazania w/w dokumentacji drogą elektroniczną. Faktura za wykonanie usługi przekazywana jest odrębnie, pocztą na adres Zamawiającego.
13. Wyniki badań laboratoryjnych zamieszczone w sprawozdaniach dotyczą jedynie badanych próbek, nie odnoszą się natomiast do całej partii materiału, z którego próbki zostały pobrane.
14. Wykonawca przez świadczenie usług na rzecz Zamawiającego nie zwalnia Zamawiającego z zaciągniętych przez niego zobowiązań, ani w żaden inny sposób nie przejmując jego odpowiedzialności.
15. Wyniki badań laboratoryjnych zamieszczone w sprawozdaniach stanowią własność Zamawiającego i przekazywane są przez Laboratorium jedynie Zamawiającemu w formie ustalonej na zleceniu.
16. próbki do badań mikrobiologicznych nie są przechowywane w Laboratorium po zakończeniu badań, gdyż nie zezwala na to natura próbki. próbki do badań fizykochemicznych będą przechowywane przez okres 2 tygodni od dnia sporządzenia sprawozdania lub przez dłuższy okres, **na który zezwala natura próbki** – jedynie **na życzenie Zamawiającego**. W przypadku gdy Zamawiający nie zastrzeże konieczności zachowania próbki, przechowywane będą one w laboratorium jedynie do czasu uzyskania autoryzowanego wyniku. W takim przypadku ewentualna reklamacja wyniku badań rozpatrywana będzie na podstawie zapisów z całego procesu postępowania z próbką: od chwili pobrania do wystawienia sprawozdania z badań łącznie.
17. Laboratorium nie ponosi odpowiedzialności za pobór i warunki transportu próbki pobranej przez Klienta.

III. Obowiązki Klienta

Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą przy wykonywaniu umowy, a w szczególności do:

1. Udzielenia wszelkich wymaganych informacji dotyczących zakresu zlecenia z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym, umożliwiającym jego efektywną realizację.
2. Zapewnienia przedstawicielom Wykonawcy dostępu do obiektu oraz punktów pobierania próbek, celem realizacji zleconych zadań.
3. Wykonania czynności wstępnych, wymaganych do wykonania usługi a nie związanych bezpośrednio ze Zleceniem.
4. Zapewnienia wszystkich obowiązujących warunków bezpieczeństwa i higieny pracy w miejscu wykonywania usługi, w tym dostarczenia przedstawicielom Wykonawcy specjalistycznej odzieży ochronnej i sprzętu ochrony osobistej, jeśli specyfika miejsca pobierania próbek tego wymaga. Wszystkie wątpliwości co do koniecznych zabezpieczeń pracowników Wykonawcy, Zamawiający wyjaśnia z Wykonawcą przed rozpoczęciem realizacji usługi.

5. Podjęcia wszelkich niezbędnych kroków zmierzających do eliminacji ewentualnych przeszkód i przerw w realizacji zadania.
6. Powiadomienia Wykonawcy - przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu umowy - 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.
7. W przypadku, gdy Zamawiający zleca wykonanie całodobowych pomiarów i/lub pobierania próbek, ponosi wszelką odpowiedzialność za zabezpieczenie urządzeń do pomiarów i/lub pobierania próbek, pozostawione przez przedstawicieli Wykonawcy, przed zniszczeniem bądź kradzieżą

IV. Ceny i płatności

1. Ceny usług uzgadniane są indywidualnie z Zamawiającym w zależności od zakresu prac, poprzez przesłanie dostosowanej do planowanego zamówienia oferty cenowej lub uzgodnienie ceny bezpośrednio na formularzu Zlecenia na podstawie przyjętych cenników obowiązujących w Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji spółka z o.o. Przesłanie zlecenia na zakres prac zawarty w ofercie cenowej jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Zamawiającego cen w niej określonych. Jeżeli stawka za wykonane usługi nie jest uzgodniona przed rozpoczęciem zlecenia, Wykonawca ma prawo zastosować stawkę standardową, stosowaną przez Wykonawcę za dany rodzaj usługi.
2. Wynagrodzenie za usługę, ustalone zgodnie z określonymi powyżej zasadami, płatne będzie w formie i terminie wskazanych na fakturze VAT, wystawionej przez Wykonawcę. Jeśli nie uzgodniono inaczej z Zamawiającym, standardową formą płatności jest przelew na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie 14 dni od wystawienia faktury.
3. Zamawiający nie jest uprawniony do zatrzymania ani opóźniania płatności jakichkolwiek należnych Wykonawcy kwot ani z tytułu rozszczenia wzajemnego, ani z tytułu potrącenia, które może być dochodzone przeciwko Wykonawcy.
4. Wykonawca może obciążyć Zamawiającego kosztami dojazdu do obiektu wg stawek urzędowych w przypadku rezygnacji ze zlecenia w dniu pobierania próbek terenowych.
5. Wykonawca może naliczyć opłaty za dodatkowe czynności, niewskazane wcześniej w umowie lub zleceniu, wykonane na wniosek Zamawiającego w trakcie realizacji usługi.
6. W przypadku zwłoki w płatności Wykonawca nalicza odsetki ustawowe od tej należności. Odsetki naliczane będą od pierwszego dnia następującego po terminie płatności do dnia zapłaty włącznie.
7. W przypadku nieprzewidzianych problemów lub kosztów powstałych w trakcie świadczenia usług, których usunięcie lub pokrycie jest konieczne do prawidłowego wykonania usług, Wykonawca dołoży starań by poinformować o nich Zamawiającego i będzie uprawniony do obciążenia go dodatkowymi opłatami pokrywającymi dodatkowe koszty. Jeżeli Zamawiający nie zaakceptuje dodatkowych kosztów, Wykonawca ma prawo odstąpić od dalszej realizacji usługi.
8. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Wykonawcy nie będzie możliwe wykonanie przedmiotu umowy w całości lub w części, Wykonawcy przysługiwać będzie zapłata należności z tytułu:
 - wszelkich kwot wynikających z wydatków poniesionych przez Wykonawcę na poczet realizacji usługi,
 - kwoty należnej za rzeczywiście wykonaną usługę, proporcjonalnej do całkowitej wartości usługi.

V. Odstąpienie od umowy/zlecenia

W następujących przypadkach Wykonawca będzie uprawniony do odstąpienia od umowy:

1. Brak wypełnienia przez Zamawiającego przewidzianych w OZRU zobowiązań i nie wykonanie ich w ciągu 10 dni od otrzymania zawiadomienia o niewypełnieniu w/w zobowiązań.
2. Wstrzymanie płatności, niewypłacalność bądź upadłość Zamawiającego.

VI. Odpowiedzialność. Rozpatrywanie reklamacji

1. Wykonawca nie jest ani ubezpieczycielem ani gwarantem i nie będzie ponosił żadnej odpowiedzialności z tego tytułu. Zamawiający poszukujący gwarancji odnośnie straty lub szkody powinni nabyć odpowiednie ubezpieczenie.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zabezpieczenia Wykonawcy, jego przedstawicieli, pracowników, agentów i podwykonawców przed wszelkimi (rzeczywistymi lub groźącymi) roszczeniami strony trzeciej dotyczącymi strat, szkód, wydatków jakiegokolwiek natury w tym związanych z dochodzeniem roszczeń i innych kosztów w jakikolwiek sposób związanych z usługą.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, za częściowe lub całkowite niewykonanie usług, które to powstały z przyczyn od Wykonawcy niezależnych.
4. Odpowiedzialność Wykonawcy w odniesieniu do wszelkiego rodzaju roszczeń ograniczona jest do dziesięciokrotnej wartości wynagrodzenia za usługę, która była przedmiotem roszczenia.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za żadne straty, w tym m.in. za utratę zysków, wynikłe z roszczeń osób trzecich, jakie mogą być poniesione przez Zamawiającego.
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe zastosowanie wyników badań/ pomiarów przez Zamawiającego.
7. Uwagi i reklamacje rozpatrywane są przez Kierownika Laboratorium Badań Wody i Ścieków w PWIK sp. z o.o. od poniedziałku do piątku w godzinach od 7⁰⁰ - 15⁰⁰
8. Zamawiający ma prawo złożyć reklamację w ciągu 14 dni od dnia otrzymania sprawozdania z badań. Wykonawcy przysługuje prawo odmowy rozpatrzenia reklamacji składanych w późniejszym terminie.
9. Zamawiający ma prawo złożyć skargę na działalność Wykonawcy.
10. Wykonawca udostępni Zamawiającemu odpowiednie dokumenty/formularze: PO-11 Skargi; F-7.1 Zlecenie usługi

VII. Postanowienia dodatkowe

1. Uznanie któregośkolwiek z postanowień niniejszych Ogólnych Zasad Realizacji Usług za niezgodne z prawem lub nie mogące wejść w życie, nie będzie miało wpływu na ważność pozostałych.
2. Bez wcześniejszej pisemnej zgody Wykonawcy używanie nazwy firmy lub znaku firmowego w celach reklamowych nie jest dozwolone.

VIII. Rozstrzygnięcie sporów. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych przez OZRU zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie kwestie sporne strony zobowiązują się rozstrzygnąć w sposób polubowny.
3. W przypadku braku porozumienia strony poddają pod rozstrzygnięcie kwestie sporne sądowi powszechnemu.

Przyjąłem do wiadomości i akceptuję niniejsze OZRU

Data i podpis :