

Zasady współpracy z klientem wynikające z systemu zarządzania jakością

1. Klientowi przysługuje prawo do złożenia skargi w terminie 30 dni od daty wystawienia sprawozdania z badań. Skarga zostanie rozpatrzona w trybie określonym we wdrożonym u Zleceniobiorcy systemie zarządzania jakością.
2. Klient może uczestniczyć w charakterze obserwatora w czasie wykonywania badań, na zasadach przyjętych w systemie zarządzania laboratorium.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przestrzegania zasad bezstronności, poufności i praw własności klienta, chyba, że występuje bezpośrednie zagrożenie zdrowia i życia ludzi lub względy epizootyczne. Zleceniobiorca powiadamia w takich wypadkach właściwe organy. Udostępniane jest również sprawozdanie z badań.
4. Próbkę po badaniach nie podlega zwrotowi.
5. Zleceniobiorca może odstąpić od realizacji całości lub części zlecenia w sytuacji, gdy stwierdzi, że dostarczona próbka nie jest reprezentatywna, źle oznakowana lub nie odpowiada wymogom norm, przepisów prawnych, procedur lub instrukcji, wg których mają zostać przeprowadzone badania.
6. Laboratorium nie ponosi odpowiedzialności za pobieranie i transport próbek.
7. Termin wykonania zleconych badań wynika: z odpowiednich programów monitoringowych, stosowanych metod badawczych, posiadanych zasobów i możliwości organizacyjnych laboratorium.
8. Sprawozdania z badań wystawiane są za pomocą programów elektronicznych CELAB i VetLINK.
9. Uwagi przedstawiane w sprawozdaniach z badań dotyczące wysyłania próbek do badań potwierdzających do laboratoriów referencyjnych obligują do wstrzymania się z podjęciem postępowania administracyjnego do czasu uzyskania wyników badań potwierdzających.
10. Laboratorium podaje w sprawozdaniu oszacowaną niepewność pomiaru wyników metod:
 - w przypadku badań mikrobiologicznych ilościowych, gdy ma to znaczenie dla miarodajności wyników badania lub ich zastosowania, gdy takie wymaganie jest w wytycznych zleceńodawcy lub, gdy niepewność ma znaczenie dla zgodności z wyspecyfikowanymi wartościami granicznymi.
 - w przypadku badań mikrobiologicznych jeżeli nie wyznacza się w sposób metrologicznie uzasadniony liczbowych wartości dla wszystkich składowych niepewności wówczas na sprawozdaniu z badań podajemy informację, że podana niepewność bazuje tylko na rozrzucie wskazań, bez uwzględnienia innych czynników.
 - w przypadku badań chemicznych ilościowych dla wszystkich wyników metod, chyba, że zleceńodawca sobie nie życzy; za wyjątkiem, gdy ma to znaczenie dla miarodajności wyników badania lub ich zastosowania lub, gdy niepewność ma znaczenie dla zgodności z wyspecyfikowanymi wartościami granicznymi,
 - Oszacowana niepewność dla metod ilościowych nie obejmuje etapu pobierania próbek.
 - Dla metod jakościowych laboratorium zidentyfikowało źródła niepewności.

11. Wynik jest nieprzydatny w obszarze regulowanym, gdy jest wykonany metodą inną niż wskazuje przepis prawny.
12. Na życzenie klienta laboratorium podaje zgodność wyniku stosując zasadę podejmowania decyzji przedstawioną w dokumencie ILAC-G8:09/2019, włącznie z oceną poziomu ryzyka dla przyjętej zasady, chyba, że wymagania będą stanowiły inaczej.
13. Termin zapłaty za badania wynosi 10 dni od dnia otrzymania faktury. W przypadku nieterminowej zapłaty za wykonane zlecenie bez wezwania naliczane będą odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych. Dodatkowo Zleceniobiorcy przysługuje prawo do naliczenia od Zleceniodawcy (dłużnika) bez wezwania kwoty co najmniej 40 EURO (przeliczone na złote wg. kursu średniego NBP), bez względu na wysokość zadłużenia (nie dotyczy osób fizycznych).
14. W przypadku zaległości finansowych Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy, badania dostarczonych próbek zostaną rozpoczęte po potwierdzeniu uregulowania tychże należności.