

Ogólne warunki świadczenia usług laboratoryjnych

obowiązujące w Centralnym Laboratorium Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w Zamościu.

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa ogólne zasady świadczenia usług laboratoryjnych, sposoby zawarcia umowy oraz zasady korzystania z Witryny dostępnej pod adresem www.pgk.zamosc.pl/Laboratorium/
2. Świadczenie usług laboratoryjnych jest prowadzone na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz na podstawie złożonego Zlecenia bądź zawartej umowy.
3. Regulamin stanowi zbiór norm uzupełniających umowę.
4. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług laboratoryjnych, którego zakończeniem jest sporządzenie Sprawozdania z badań.
5. Złożenie Zlecenia jest równoznaczne z oświadczeniem o znajomości i akceptacji niniejszego Regulaminu.

II. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć w następujący sposób:

1. Zleceniobiorca – Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Zamościu,
2. Centralne Laboratorium – jednostka organizacyjna Zleceniobiorcy, świadcząca usługi pobrania prób wody oraz jej badania,
3. Regulamin – niniejszy Regulamin określający ogólne warunki świadczenia usług laboratoryjnych,
4. Witryna (witryna www.pgk.zamosc.pl/Laboratorium/) – serwis internetowy dostępny pod adresem: www.pgk.zamosc.pl/Laboratorium/, za pośrednictwem którego możliwe jest w szczególności złożenie zamówienia na wykonanie usługi laboratoryjnej,
5. Konsument – osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
6. Zleceniodawca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną – dokonująca Zlecenia wykonania badań wody poprzez Witrynę bądź na podstawie zawartej umowy.
7. Usługa / Badanie laboratoryjne – usługa badania wody oferowana przez Zleceniobiorcę rozumiana jako wykonanie odpowiednich analiz laboratoryjnych próbki wody na podstawie zawartej Umowy lub złożonego Zlecenia, w oparciu o stosowne normy laboratoryjne i przepisy,
8. Zlecenie – oświadczenie woli Zleceniodawcy, zmierzające do zawarcia Umowy zlecenia wykonania badania wody, określające w szczególności zakres zlecanych badań i termin realizacji;
9. Umowa zlecenia wykonania badania wody – umowa o świadczenie usług przez Zleceniobiorcę, zawierana pisemnie bądź z wykorzystaniem Witryny,

10. Podwykonawca – akredytowane laboratorium, z którym współpracuje Zleceniobiorca.
11. Umowa ramowa wykonania badania wody – umowa regulująca sposób zlecenia i rozliczania większej liczby badań laboratoryjnych, przy czym zawierając umowę ramową Zleceniodawca zobowiązuje się do zawarcia minimum 1 umowy zlecenia wykonania badania wody w ciągu roku kalendarzowego.

III. Warunki świadczenia usług

1. Zlecenie wykonania badania wody może zostać złożone za pośrednictwem Witryny, osobiście w siedzibie Zleceniobiorcy – w Punkcie przyjęcia próbek, zleceń lub na podstawie pisemnej obustronnie podpisanej umowy. Umowa zawarta za pośrednictwem Witryny jest skuteczna pod warunkiem dostarczenia do Zleceniobiorcy podpisanego druku Zlecenia, a następnie podpisania go przez Zleceniobiorcę.
2. Możliwe jest także zawarcie umowy ramowej na pobór próbek wody na warunkach określonych niniejszym regulaminem .
3. Umowa zlecenia wykonania badania wody zawierana jest w języku polskim.
4. Przyjęcie Zlecenia nigdy nie jest równoznaczne ze zobowiązaniem się Zleceniobiorcy do osiągnięcia określonego rezultatu.
5. Warunkiem zrealizowania indywidualnego Zlecenia:
 - a) złożonego w siedzibie Przedsiębiorstwa i opłaconego w Kasie Przedsiębiorstwa przynajmniej dzień przed rozpoczęciem realizacji usługi.
 - b) złożonego za pomocą witryny jest dokonanie zapłaty wynagrodzenia tytułem ceny najpóźniej na dwa dni robocze przed terminem rozpoczęcia realizacji Usługi, przy czym datą zapłaty jest data uznania rachunku bankowego Zleceniobiorcy.
6. Zleceniobiorca zapewnia poufność wszelkich informacji przekazanych w związku z wykonywanym Zleceniem. W przypadku korzystania w trakcie zlecenia z usług Podwykonawcy Zleceniobiorca ma prawo do ujawnienia Podwykonawcy informacji niezbędnych do należytego wykonania usługi.
7. Zleceniobiorca realizuje Zlecenie w uzgodnionym czasie i na określonych Zleceniem warunkach, z należytą starannością oraz zachowaniem poufności i praw własności Zleceniodawcy.
8. Próbkę wody zostaną pobrane przez pracowników Zleceniobiorcy lub pracowników Podwykonawcy, po dostarczeniu wszelkich informacji wymaganych do realizacji umowy. Mogą też zostać dostarczone samodzielnie przez Zleceniodawcę. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za pobór i warunki transportu próbki pobranej przez Zleceniodawcę.
9. Pobranie próbki wody następuje w terminie do 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy zlecenia wykonania badania wody, o ile dostarczone zostały wszelkie informacje wymagane do realizacji umowy.
10. Termin pobrania próbek wody może zostać określony jako przedział czasowy. W takim przypadku Zleceniobiorca ma prawo dowolnego wyboru terminu w ramach danego przedziału czasowego.

11. W przypadku powstania jakichkolwiek trudności bądź niemożności wykonania Zlecenia Zleceniobiorca niezwłocznie poinformuje Zleceniodawcę o zaistniałych przeszkodach oraz dalszej procedurze postępowania.
12. Zleceniobiorca ma prawo zlecić część bądź całość prac Podwykonawcy. Zleceniodawca jest informowany o fakcie korzystania z usług Podwykonawcy.
13. Dopuszczalne jest dokonanie zmiany warunków Zlecenia w trakcie realizacji, o ile zostaną uzgodnione (zaakceptowane) przez obie strony umowy, w formie pisemnej (w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej).
14. Po wykonaniu zleconych prac oraz zebraniu wszelkich koniecznych informacji niezbędnych do opracowania wyników, Zleceniobiorca sporządza sprawozdanie z badań i przekazuje Zleceniodawcy w uzgodniony sposób w terminie 7 dni roboczych od daty zakończenia badania. Przekazanie może nastąpić za pośrednictwem operatora pocztowego, faxem bądź osobiście w siedzibie Zleceniobiorcy.
15. Wyniki badań laboratoryjnych zamieszczone w sprawozdaniach dotyczą jedynie badanych próbek, nie odnoszą się do całej partii materiału, z którego próbki zostały pobrane.
16. Wyniki badań laboratoryjnych zamieszczone w sprawozdaniach stanowią własność Zleceniodawcy i przekazywane są przez Laboratorium jedynie Zleceniodawcy w formie ustalonej na zleceniu.
17. W przypadku, jeżeli wynik badań wskazuje na zagrożenie środowiska, zdrowia lub życia Zleceniobiorca ma obowiązek poinformować o tym fakcie właściwy miejscowo Państwowy Powiatowy Inspektorat Sanitarny, celem podjęcia stosownych działań oraz Zleceniodawcę.
18. Próbki do badań nie są przechowywane w Laboratorium po zakończeniu badań.
19. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, częściowe lub całkowite niewykonanie Zlecenia z przyczyn od niego niezależnych.

IV. Obowiązki Zleceniodawcy

1. Zleceniodawca zobowiązuje się do współdziałania ze Zleceniobiorcą przy wykonywaniu Zlecenia, a w szczególności:
 - a. udzielenia wszelkich wymaganych informacji dotyczących zakresu zlecenia z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym w celu umożliwienia efektywnej realizacji zlecenia,
 - b. zapewnienia dostępu do obiektu oraz punktów pobierania próbek, celem realizacji zlecenia,
 - c. zapewnienia wszelkich obowiązujących zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w miejscu wykonania usługi,
 - d. podjęcia wszelkich niezbędnych kroków zmierzających do eliminacji ewentualnych przeszkód i przerw w realizacji Zlecenia.
2. Zleceniodawca ma obowiązek podać Zleceniobiorcy dane umożliwiające niezwłoczny kontakt, a w szczególności: telefon kontaktowy i adres poczty elektronicznej.

Powyższe dane mogą być wykorzystane przez Zleceniobiorcę jedynie w związku z realizacją Zlecenia.

3. W przypadku pobrania próbek przez Zleceniobiorcę ma on obowiązek zabezpieczyć odpowiednie warunki oraz wyposażenie techniczne niezbędne do pobierania, przechowywania i transportu pobranych prób.

V. Zasady korzystania z Witryny.

1. Witryna działająca pod adresem www.pgk.zamosc.pl/Laboratorium/ prowadzona jest przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z o. o. w Zamościu ul. Krucza 10, 22 – 400 Zamość, NIP 9220005760, REGON 950242408, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy, pod numerem 0000047813.
2. Minimalne wymagania techniczne systemu teleinformatycznego umożliwiające korzystanie z Witryny to:
 - a. dostęp do Internetu,
 - b. przeglądarka Internetowa.
3. W celu korzystania z Witryny Zleceniodawca powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego z dostępem do Internetu.
4. Regulamin jest dostępny w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej serwisu www.pgk.zamosc.pl/Laboratorium/regulamin.pdf oraz można go pobrać i sporządzić wydruk.
5. Warunkiem zlecenia usługi badania wody za pomocą Witryny jest rejestracja podczas procesu składania Zlecenia. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza Zlecenia, udostępnianego na jednej z zakładek Witryny.
6. Warunkiem rejestracji jest akceptacja na treść Regulaminu oraz podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe symbolem gwiazdki (*).
7. Zleceniobiorca może pozbawić Zleceniodawcę prawa do korzystania z Witryny, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości jej zasobów, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez niego Regulaminu, a w szczególności gdy:
 - a. podał w trakcie rejestracji w Witrynie dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich,
 - b. dopuścił się za pośrednictwem Witryny naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych innych osób,
 - c. dopuścił się innych zachowań, które zostaną uznane przez Zleceniobiorcę za zachowania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa lub ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet lub godzące w dobre imię Zleceniobiorcy.
8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów i danych w związku ze świadczonymi w ramach Witryny usługami Zleceniobiorca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa

świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych w Internecie.

9. Zleceniodawca zobowiązany jest w szczególności do:
 - a. korzystania z Witryny w sposób zgodny z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet,
 - b. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
 - c. korzystania z Witryny w sposób niezakłócający jej funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
 - d. nie podejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Witryny niezamówionej informacji handlowej (spam),
 - e. korzystania z Witryny w sposób nieuciążliwy dla innych osób oraz Zleceniobiorcy,
 - f. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Witryny jedynie w zakresie własnego użytku osobistego.

VI. Procedura złożenia Zlecenia za pośrednictwem Witryny.

1. W celu dokonania zlecenia badania wody za pośrednictwem Witryny należy wejść na stronę internetową www.pgk.zamosc.pl/Laboratorium/. Następnie klikając odnośnik „Zleć badanie online” przejść do zakładki, na której dokonuje się Zlecenia poprzez wybór zakresu badań i usług dodatkowych. Dalej należy podejmować kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane komunikaty oraz informacje dostępne na stronie Witryny.
2. Wybór zakresu zlecanych przez Zleceniodawcę Usług/ Badań jest dokonywany poprzez ich zaznaczenie za pomocą *checkbox*.
3. W trakcie składania Zlecenia, Zleceniodawca ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych oraz wybranego zakresu badań, aż do momentu kliknięcia przycisku „Prześlij zlecenie do uzgodnienia”.
4. Powrót do wcześniejszego etapu możliwy jest za pomocą przycisku „Wstecz” przeglądarki.
5. Po podaniu wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie składanego Zlecenia, zawierające m. in. opis wybranych usług, łączną cenę oraz wszystkie inne koszty.
6. W celu zakończenia procesu składania Zlecenia, konieczne jest dokonanie akceptacji treści Regulaminu poprzez zaznaczenie za pomocą *checkbox*, a następnie kliknięcie przycisku „Prześlij zlecenie do uzgodnienia”.
7. Informacje o Usługach, podane na stronach Witryny, stanowią ofertę w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego. Wysłanie Zlecenia stanowi oświadczenie woli zawarcia z Zleceniobiorcą Umowy zlecenia wykonania badania wody zgodnie z treścią Regulaminu.

8. Po przesłaniu zlecenia do uzgodnienia pracownik Laboratorium dokonuje weryfikacji poprawności Zlecenia pod względem możliwości wykonania usługi. W przypadku, gdy z uwagi na specyfikę metod badawczych lub techniczne możliwości Zleceniobiorcy proponowany termin wykonania Zlecenia będzie niemożliwy do realizacji, pracownik Laboratorium skontaktuje się z Zleceniodawcą w celu ustalenia nowego terminu realizacji lub anulowania Zlecenia.
9. Jeżeli zlecenie nie zawiera wszystkich informacji niezbędnych do realizacji zlecenia pracownik Laboratorium kontaktuje się ze Zleceniodawcą w celu uzgodnienia wszelkich szczegółów. Do czasu przekazania przez Zleceniodawcę dodatkowych informacji realizacja zlecenia zostaje wstrzymana.
10. Po weryfikacji zlecenia Zleceniodawca otrzyma w wiadomości e- mail druk Zlecenia, które zobowiązany jest podpisać. Zlecenie może być podpisane wyłącznie przez osoby upoważnione do reprezentowania Zleceniodawcy. Podpisany druk Zlecenia należy niezwłocznie dostarczyć do Zleceniobiorcy.
11. Umowę traktuje się za zawartą z momentem podpisania przez obie strony druku Zlecenia Badań Wody.

VII. Ceny i metody płatności

1. Ceny Usług podane są w polskich złotych i zawierają podatek VAT wg obowiązującej stawki.
2. Zleceniodawca ma możliwość uiszczenia zapłaty za zlecone usługi:
 - a. przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Zleceniobiorcę
 - b. gotówką w kasie Zleceniobiorcy, zlokalizowanej przy ul. Krucza 10, 22 – 400 Zamość (w godzinach pracy Kasy).
3. Po wykonaniu Zlecenia Zleceniobiorca wystawia fakturę VAT, zgodnie z życzeniem Zleceniodawcy. Powyższy dokument księgowy dostarczany jest wraz ze Sprawozdaniem z badań, chyba że co innego wynika z umowy.
4. W przypadku umowy ramowej na badanie jakości wody wynagrodzenie z tytułu ceny usługi będzie płatne po wykonaniu Zlecenia. Płatność dokonuje się w terminie 14 dni od dnia zakończenia Zlecenia. W przypadku opóźnienia w płatności Zleceniobiorca ma prawo do naliczania odsetek w wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych.
5. Zleceniobiorca może obciążyć Zleceniodawcę kosztami dojazdu do obiektu według stawek urzędowych w przypadku odstąpienia od umowy w dniu pobierania próbek.
6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Zleceniobiorcy nie będzie możliwe wykonanie Zlecenia w całości lub części, Zleceniobiorcy przysługiwać będzie wynagrodzenie w wysokości kwoty należnej za rzeczywiście wykonaną usługę, proporcjonalnej do całkowitej wartości usługi oraz wszelkich kwot wynikających z wydatków poniesionych na poczet realizacji usługi.

VIII. Prawo odstąpienia od umowy

1. Wyłącznie Zleceniodawcy będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zlecenia wykonania badania wody w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny.

2. Prawo odstąpienia od Umowy zlecenia wykonania badania wody nie przysługuje gdy Zleceniobiorca rozpoczął już procedurę realizacji Zlecenia tj. pobór próbki wody lub przyjęcie próbki wody do analizy, bądź wykonał Zlecenie w całości.
3. Warunkiem skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od Umowy zlecenia wykonania badania wody jest poinformowanie Zleceniobiorcę o podjęciu takiej decyzji. Powiadomienie o odstąpieniu od Umowy zlecenia wykonania badania wody następuje w drodze jednoznacznego oświadczenia Konsumenta w formie pisemnej wysłanej pocztą tradycyjną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wykonania badania wody powinno zawierać co najmniej: dane umożliwiające identyfikację Zleceniodawcy, nr Zlecenia i datę oświadczenia.
5. W przypadku dokonania wcześniejszej zapłaty za Zlecenie w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy wykonania badania wody należy wskazać sposób dokonania przez Zleceniobiorcę zwrotu przekazanych środków. Zwrot płatności następuje niezwłocznie, tj. nie później niż w ciągu 14 dni roboczych, po otrzymaniu oświadczenia.
6. Wzór Oświadczenia dostępny jest w załączniku do Regulaminu.

IX. Skargi i reklamacje

1. Zleceniodawca ma prawo do złożenia skargi lub reklamacji dotyczącej zrealizowanego Zlecenia w ciągu 14 dni od otrzymania Sprawozdania z badania wody. Reklamacje złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
2. Skargi lub reklamacje dotyczące zrealizowanego Zlecenia składać należy w formie pisemnej na adres: Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z o. o. w Zamościu, ul. Krucza 10, 22 – 400 Zamość.
3. Skarga lub reklamacja powinny zawierać:
 - a. nazwę i adres składającego skargę/reklamację,
 - b. numer Zlecenia,
 - c. określenie przedmiotu skargi/reklamacji i uzasadnienie,
 - d. wnioski i życzenia składającego skargę/reklamację,
 - e. podpis osoby składającej skargę/reklamację upoważnionej do prowadzenia korespondencji,
 - f. adres na który ma być odesłana odpowiedź na skargę/reklamację oraz
 - g. ewentualnie dane kontaktowe w celu przyspieszenia procedury rozpatrzenia skargi/reklamacji, dodatkowych wyjaśnień lub ustaleń.
4. Formularz skargi/reklamacji dostępny jest pod adresem www.pgk.zamosc.pl/Laboratorium/.
5. Laboratorium rozpatruje skargi/reklamacje w terminie 30 dni od daty otrzymania.

X. Postanowienia końcowe

1. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów z Konsumentami jest sąd właściwy miejscowo według obowiązujących przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
2. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Zleceniobiorcą a Zleceniodawcą, który nie jest Konsumentem, zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny.
4. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z przepisami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. Uznanie któregośkolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu za niezgodne z prawem, nie będzie miało wpływu na ważność pozostałych postanowień.

Zatwierdził:

Prezes Zarządu

Jarosław Maluha

03.12.2018

Załącznik do Regulaminu świadczenia usług laboratoryjnych

Wykonawca zlecenia	Zleceniodawca
Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej
Spółka z o. o. w Zamościu	<i>imię i nazwisko/nazwa</i>

ul. Krucza 10
22-400 Zamość	<i>adres</i>
pracownia-wody@pgk.zamosc.pl	NIP.....
tel. 84 638 12 01, 638 12 17	(uzupełnić powyższe dane)

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
WYKONANIA BADANIA WODY

Ja/My (*) niżej podpisany/i(*) informuję/informujemy(*) o odstąpieniu od Zlecenia wykonania badań wody nr/..... z dniem

(**) Zwrotu uiszczonej zapłaty za Zlecenie proszę dokonać w formie:

- gotówkowej (odbiór w kasie PGK Sp. z o. o. w Zamościu
- przelewem na rachunek bankowy nr

.....
data i podpis Zleceniodawcy

(*) *niepotrzebne skreślić*

(**) *zaznaczyć X tylko w przypadku wcześniejszego dokonania zapłaty za Zlecenie*