

Ogólne warunki współpracy z Klientem

Pobieranie, przechowywanie i transportowanie próbek przez pracownika Laboratorium odbywać się będzie zgodnie z normami PN-ISO serii 5667 oraz normą PN-EN ISO 19458 i obowiązującymi w Laboratorium *Instrukcjami* pobierania próbek.

Pobieranie, przechowywanie i transportowanie próbek przez Klienta odbywać się będzie zgodnie z jego deklaracją. Informacje pozyskane od Klienta będą identyfikowalne na sprawozdaniu z badań.

Laboratorium zobowiązane jest do przekazania Klientowi kopii odpowiedniej *Instrukcji pobierania próbek*.

Pobrane przez Laboratorium próbki będą zabezpieczone w sposób zapewniający ochronę przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub zmianą właściwości.

Próbki wody do analizy mikrobiologicznej przyjmowane są do Laboratorium Badania Wody od poniedziałku do środy, w godz. od 7⁰⁰ do 11⁰⁰.

Próbki wody do analizy fizykochemicznej przyjmowane są do Laboratorium Badania Wody od poniedziałku do czwartku w godz. od 7⁰⁰ do 13⁰⁰, w piątki do godz. 11⁰⁰.

Próbki ścieków i osadów ściekowych przyjmowane są do Laboratorium Badania Ścieków, od poniedziałku do czwartku do godz. 11⁰⁰.

W przypadku zastrzeżeń do wyglądu, stanu i sposobu dostarczenia przez Klienta próbki do badań Laboratorium może odmówić jej przyjęcia.

Klient ma prawo uczestniczyć w badaniach laboratoryjnych dotyczących Jego próbki, za zgodą Kierownika Laboratorium.

W przypadku, gdy to konieczne, przed rozpoczęciem badań próbki przechowywane są zgodnie z wytycznymi zawartymi w normie PN-EN ISO 5667-3 Jakość wody -- Pobieranie próbek -- Część 3: Utrwalanie i postępowanie z próbkami wody.

Po zakończeniu badań próbki nie są przechowywane, chyba że Klient zdecydował inaczej.

Zapisy dotyczące badanej próbki przechowywane będą w Laboratorium przez okres 10 lat.

Klient ma prawo wglądu do zapisów dotyczących przedmiotu Jego zlecenia.

Bez zgody Klienta zapisy dotyczące badanej próbki Klienta nie będą udostępniane osobom postronnym oraz czynnikom oficjalnym.

Analiza próbki zostanie wykonana metodami badawczymi ujętymi w zleceniu wykonania badań.

Laboratorium dopuszcza możliwość wykonania badań u kwalifikowanego, zewnętrznego dostawcy badań.

Wykonanie badań u zewnętrznego dostawcy badań odbywa się za pisemną zgodą Klienta, a realizacja powierzana jest akredytowanemu laboratorium, posiadającemu wykonywane badania w zakresie akredytacji.

Sprawozdanie z badań przeprowadzanych przez zewnętrznego dostawcę badań przedstawione zostanie na druku obowiązującym u zewnętrznego dostawcy badań, a należność refakturowana.

W przypadku wyboru przez Klienta zewnętrznego dostawcy badań Laboratorium nie ponosi odpowiedzialności za zleconą pracę.

Klient otrzyma wyniki w formie *Sprawozdania z badań*, w którym zostaną wyszczególnione użyte metody badawcze z odpowiednimi adnotacjami dotyczącymi akredytacji oraz możliwości wykorzystania w obszarze regulowanym.

Na życzenie Klienta wyniki badań podawane będą z niepewnością, określoną jako niepewność rozszerzona (współczynnik rozszerzenia $k = 2$, prawdopodobieństwo 95%). Dla wyników poniżej (<)

i powyżej (>) zakresu pomiarowego metody podawana jest niepewność dla wartości dolnej / górnej granicy metody.

Laboratorium stwierdza zgodność na życzenie Klienta, dla :

1. Wody do spożycia na podstawie wartości parametrycznych określonych w aktualnie obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
2. Ścieków odprowadzanych do wód lub do ziemi na podstawie najwyższych dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń (NDW) określonych w aktualnie obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego oraz warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu do wód lub do ziemi ścieków, a także przy odprowadzaniu wód opadowych lub roztopowych do wód lub do urządzeń wodnych;
3. Ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych na podstawie najwyższych dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń (NDW) określonych w aktualnie obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Budownictwa w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
4. Wód opadowych lub roztopowych wprowadzanych do wód lub do ziemi na podstawie dopuszczalnych ilości substancji zanieczyszczających określonych w aktualnie obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego oraz warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu do wód lub do ziemi ścieków, a także przy odprowadzaniu wód opadowych lub roztopowych do wód lub do urządzeń wodnych;
5. Osadów ściekowych na podstawie warunków określonych w aktualnie obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Środowiska w sprawie stosowania komunalnych osadów ściekowych.

Stwierdzenie zgodności przeprowadza się również w oparciu o dokumenty udostępnione przez Klienta (np. pozwolenia wodnoprawne, umowy lub inne wytyczne).

Przy stwierdzeniu zgodności dla wody do spożycia niepewność pomiaru nie może być stosowna jako dodatkowa tolerancja w odniesieniu do wartości parametrycznych.

Przy stwierdzeniu zgodności dla ścieków odprowadzanych do wód lub do ziemi, ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, wód opadowych lub roztopowych wprowadzanych do wód lub do ziemi, osadów ściekowych przyjmuje się zasadę określoną w dokumencie ILAC-G8:3/2009 „Wytyczne dotyczące przedstawiania zgodności ze specyfikacją”:

O ile Zleceniodawca nie wskaże inaczej, i o ile zasada nie jest wskazana w dokumencie odniesienia lub w dokumencie normatywnym, w stwierdzeniu zgodności ze specyfikacją Laboratorium stosuje zasadę podejmowania decyzji w oparciu o regułę prostej akceptacji zgodnie dokumentem ILAC-G8:09/2019 w stosunku do wymagań zawartych w dokumencie odniesienia.

Z – zgodność: uzyskane wyniki mieszczą się w granicy tolerancji, ryzyko błędnej akceptacji wynosi do 50% w przypadku wyników zbliżonych do granicy tolerancji

NZ – niezgodność: uzyskane wyniki są poza granicą tolerancji, ryzyko błędnego odrzucenia wynosi do 50% w przypadku wyników zbliżonych do granicy tolerancji

NSZ – nie stwierdzono zgodności

Laboratorium ocenia rezultaty badań przedstawiając jako opinię i interpretację na podstawie badania i jego interpolacji w odniesieniu do dolnej/górnej granicy zakresu pomiarowego akredytowanej metody z zastosowaniem zasady odniesienia do wartości określonej w dokumencie odniesienia (rozporządzenie, decyzja, norma przedmiotowa, itp.) **Z**- zgodność, **NZ**- niezgodność, **NSZ** – nie stwierdzono zgodności.

Klient może wskazać zasadę podejmowania decyzji. Opis dostępny na stronie www.mwik.koszalin.pl.

W zależności od obiektu badań oraz zakresu oznaczeń czas realizacji zlecenia od momentu przyjęcia próbki do Laboratorium wynosi:

- analiza mikrobiologiczna wody – do 10 dni roboczych;
- analiza fizykochemiczna wody – do 10 dni roboczych;
- analiza fizykochemiczna ścieków – do 10 dni roboczych;
- analizy fizykochemiczne wody i ścieków oraz osadów ściekowych wykonywane u zewnętrznego dostawcy badań – do 30 dni;
- Laboratorium zastrzega sobie możliwość wydłużenia terminów realizacji zlecenia o 10 dni.

O zmianie warunków realizacji zlecenia Klient zostanie powiadomiony.

Cena badania ustalona zostanie na podstawie obowiązujących stawek zawartych w *Cenniku usług laboratoryjnych i Cenniku usług transportowych*. Klient zewnętrzny za wykonane usługi otrzyma fakturę VAT.

Klient ma prawo do złożenia skargi dotyczącej sposobu przeprowadzenia badania i realizacji umowy lub zlecenia. Skargę można wnieść w formie pisemnej lub osobiście w *Punkcie przyjmowania próbek* w terminie 14 dni od daty otrzymania *Sprawozdania z badań*. Skargi przyjmowane są i rozpatrywane zgodnie z procedurą *PDK – 15 Postępowanie ze skargami*. Odpowiedź Laboratorium Klient uzyska w ciągu 30 dni od dnia złożenia skargi. W przypadku uwzględnienia skargi koszty ponownego badania ponosi Laboratorium.