

Kvalitetshandbok for SLab AS	Utgåve : 4 Dato : 30.04.21	Dokument id :Kh- Bi 4.5.4
Leveringsvilkår	Signatur : TM	Side 1 av 2

Kvalitets- og serviceerklæring og generelle vilkår for SLab AS.

SLab AS har som målsetning å ha en styrt og jevn kvalitet på analysetjenestene sine. Analysetjenestene skal til enhver tid støtte krav oppgitt av NS-EN ISO 17025, av offentlige styresmakter og oppdragsgivere. De skal også støtte egne fastsatte krav.

SLab AS er et akkreditert laboratorium og forplikter seg til å opprettholde de krav som er gitt for laboratoriedrift etter ISO 17025. Akkrediteringen gjelder for de laboratorieaktiviteter som inngår i laboratoriets permanente akkrediteringsomfang. SLab AS er ansvarlig for resultatene av utførte laboratorieprøvinger i henhold til de gitte standardmetoder og med de krav som er stilt til rapportering og kvalitetssikring. SLab AS er ikke ansvarlig for kundens bruk av rapporterte resultat. SLab AS er ikke akkreditert for, og påtar seg heller ikke ansvar for utføring av laboratorieaktiviteter utenfor laboratoriets permanente fasiliteter. SLab AS er ikke akkreditert for prøvetaking og akkreditering gjelder prøving i den tilstand prøvene er mottatt. SLab AS har akkrediteringsnummer «TEST 187» som er godkjent av Norsk Akkreditering. For akkrediteringsomfang se www.akkreditert.no. Ved forespørsel er SLab AS sitt akkrediteringsbevis tilgjengelig. Når SLab benytter eksterne laboratoriers tjenester i henhold til avtale om oppdrag, stilles det krav til at leverandør av tjenesten er akkreditert etter ISO17025, samt ansvar for å utføre analyseoppdrag etter akkrediterte metoder og på forespørsel kunne dokumentere nødvendig kompetanse og evne til å levere resultat iht de krav som er relevante for prøvematerialet. Underleverandør bør være i stand til å levere resultat uten urimelig forsinkelse. Underleverandør skal kunne dokumentere at hensyn til konfidensialitet er ivaretatt.

SLab AS er en selvstendig og uavhengig leverandør av tjenester. Laboratoriets ledelse garanterer og tilrettelegger for at laboratorieaktiviteter utføres uten negative påvirkninger av interessekonflikter knyttet til eierskap, økonomi, ressurser eller forvaltning samt personlige relasjoner knyttet til ledelse eller øvrig personale. SLab AS er forpliktet gjennom lov og forordning om behandling av personopplysninger å forvalte personopplysninger konfidensielt. Organisasjonen er ansvarlig for å sikre at alle krav og hensyn til konfidensialitet er ivaretatt og etterleves i henhold til lov og interne rutiner. Ved alle inngåelser av avtaler om å benytte S Labs tjenester er kunde gjort oppmerksom på samtykkeplikt til innhenting og oppbevaring av informasjon som er nødvendig for å løse det aktuelle oppdraget, samt formidlingen av dette. Informasjon som blir innhentet benyttes utelukkende til dette formål. Den informasjon som er nødvendig for å løse oppdraget kan overdras til tredjepart kun der dette er nødvendig, f.eks. underleverandør eller faktura-/regnskapstjeneste. Informasjon fra tredjepartskilde om kunde skal regnes som konfidensielt mellom laboratoriet og kunde, mens informasjon om kilden skal være konfidensiell mellom laboratoriet og kilden. SLab AS behandler alle prøvingsresultater konfidensielt og offentliggjør ingen resultater eller annen tilknyttet informasjon, med mindre dette er forhåndsavtalt med kunde, eller kunde selv først besørger offentliggjøring. Unntak for dette er dersom det blir påkrevd ved lov, og offentliggjøring av informasjon først er meddelt til kunde, med mindre slik meddelelse er forbudt. Laboratoriets personale er kjent med de krav som stilles til konfidensialitet og har signert erklæring om konfidensiell behandling av informasjon.

1. Leverandørs forpliktelser

Laboratoriet forplikter seg til å levere analysetjenester til de priser og forutsetninger som er gitt i denne avtale. Ved mistanke om feil i analyseresultat vil laboratoriet utføre en reanalyse kostnadsfritt kun dersom reanalysen gir svært avvikende resultat fra opprinnelig resultat.

2. Kundens forpliktelser

Priser i denne avtale er gitt under forutsetning av at laboratoriet benyttes som fast leverandør av analysetjenester. Kunde står fritt til å benytte andre laboratorier på ulike prosjekter. Det er Kundens oppgave å:

- Kontrollere bestilling og ordrebekreftelse,
- Ta reserveprøver ved spesielt dyre/vanskelige prøvetakingspunkt,
- Pakke prøver ved forsendelse på en slik måte at det ikke oppstår brekkasje. Pakke og sende prøver forsvarlig slik at prøver ankommer laboratoriet i tilstand som gjør analyse mulig,
- Fylle ut følgeskriv og gi så utfyllende informasjon om prøven som nødvendig for å sikre at riktig analyse blir utført,

3. Gyldighet og aksept

Dersom ikke annet avtales regnes avtalen som gyldig når den signeres av Kunde og vil automatisk forlenges med ett år av gangen, og kan sies opp av begge parter med tre måneders varsel.

4. Priser og prisendring

Kontraktpris tilhørende analysetid fremgår av avtalen. Alle oppgitte priser er eksklusiv MVA med mindre annet er oppgitt. Kunde har ved spesielle prosjekter med et betydelig antall prøver anledning til å be om egne tilbud utover de priser som er gitt i denne avtalen. Laboratoriet kan tilby andre analyser som ikke er oppgitt i prislisten, ta kontakt for mer informasjon. Prisene gitt i denne avtalen kan indeksreguleres i henhold til konsumprisindeksen per 1. Januar hvert år. Kunden gis anledning til å reforhandle rabatter/priser med 3 måneders varsel dersom det foreligger vesentlig økning i prøvemengde.

5. Bestilling

Kunde anmodes å lastes ned og benytte følgeskriv fra www.slab.no hjemmeside. Dersom prøver mottas uten følgeskriv vil dette medføre forsinkelse og merarbeid for våre ansatte og kan derfor faktureres for tilleggsarbeid på 200,- NOK eks. MVA.

SLab AS benytter underleverandør for enkelte analyser. SLab AS forbeholder seg retten til å kunne endre leverandør for analyse dersom vi finner dette formålstjenlig og dette ikke påvirker kvalitet og rapporteringsgrense, forutsatt at annet ikke er spesifisert av kunden. Spørsmål om bruk av underleverandør rettes til SLab AS.

6. Avbestilling

All avbestilling skal skje skriftlig til postmottak@slab.no eller per telefon. Avbestilling må gjøres innen rimelig tid.

Kvalitetshandbok for SLab AS	Utgåve : 4 Dato : 30.04.21	Dokument id :Kh- Bi 4.5.4
Leveringsvilkår	Signatur : TM	Side 2 av 2

7. Standard- og ekspresslevering

For enkelte analyser tilbys det ekspresslevering mot pris-påslag. Ta kontakt for informasjon om mulig ekspressanalyse og prispåslag.

8. Emballasje

All prøvetakingsemballasje som flasker, krukker, poser og forsendelsesemballasje er inkludert i analyseprisen. Emballasjen kan hentes hos SLab AS eller kan leveres til ønsket leveringssted via Posten. Kunde er ansvarlig for å benytte den emballasje laboratoriet anbefaler.

9. Innlevering av prøve / hentetjeneste

Prøver kan leveres til SLab AS hverdager 9-16 (Fredag 9-12).

Sendes med bedriftspakke til:

SLab AS, Meattjønnsvegen 32, 5412, Stord.

Kontakt postmottak@slab.no for forespørsel om henting.

Transportkostnaden kan dekkes, inntil 300 NOK, av SLab AS dersom samlet analysekostnad for bestillingen på de innsendte prøvene overstiger 1500,- NOK eks. MVA. er totalsummen lavere kan fraktkostnad belastes Kunden dersom ikke annet er skriftlig avtalt. Ekspresstransport vil normalt ikke dekkes av SLab AS.

SLab AS har ikke ansvar for skade på- eller tap av prøver under transport mellom kunde og vårt kontor.

10. Rapportering

Preliminære resultater kan opplyses på forespørsel. En signert originalrapport, som inneholder bl.a. opplysninger om metode, akkrediteringsstatus oversendes som PDF-fil pr e-post når alle analyseresultater foreligger. Rapporten kan også oversendes som signert papirkopi i posten. Rapporter er kun gyldig i sin helhet, med signatur.

Resultater relaterer seg til prøven i den tilstand den ble mottatt. SLab AS tar intet ansvar for oppdragsgivers bruk av resultater eller for konsekvenser av slik bruk.

Ved behov kan SLab AS også tilpasse formatet av analyseresultatet til import i ulike databaser. Ta kontakt for mer informasjon.

Dersom rapporter må endres på grunn av manglende informasjon fra kunde kan det påløpe et administrasjonsgebyr på 100,- NOK per stk. Kunde kan be om uthenting av tidligere rapporter fra arkiv såfremt disse er utstedt i løpet av siste 10 år.

11. Betaling

Betalingsbetingelser er standard 30 dager fra fakturadato. Reklamasjoner på analysepris/ innhold i faktura må meddeles innen 10 dager etter faktureringsdato. Reklamasjon må varsles skriftlig til postmottak@slab.no med begrunnelse. Innsigelser fra Kunde gir ikke automatisk rett til å utsette betaling.

Dersom fakturaer må endres grunnet manglende informasjon fra Kunde kan det påløpe et administrasjonsgebyr på 100,- NOK per stk.

12. Miljøpolitikk

SLab AS tar ansvar for fremtidens miljø og ressurser. Innen vår forretningsvirksomhet søker vi å være miljømessig bærekraftige. Gjennom vårt arbeid med stadige forbedringer gjennom hele organisasjonen fokuserer vi på å eliminere svinn av ressurser og energi, samt redusere vår avfallsproduksjon.

13. Økonomisk ansvar

SLab er etter norsk retts alminnelige erstatningsregler ansvarlig overfor oppdragsgiveren for feil og forsømmelser ved gjennomføring av oppdrag. Erstatningsansvar overfor Kunden for brudd på eventuelle vilkår begrenses til at SLab skal utføre tjeneste på nytt eller yte refusjon tilsvarende kostnaden Kunden har betalt for tjenesten. SLab AS er ikke ansvarlig overfor Kunden eller noen annen person for indikerte eller påfølgende tap, tap av fortjeneste, eller økonomiske tap, som følge av Kundens bruk av, tillit til, eller utnyttelse av, tjeneste eller resultater utstedt av SLab AS.

Krav om reklamasjon kan ikke fremsettes senere enn 5 år etter rapporteringsdato for de feilrapporterte analysene.

14. Arbeidsvilkår/HMS

SLab skal sikre et tilrettelagt arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger. SLab bidrar til et inkluderende arbeidsliv og respekterer grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø.

15. Øvrig

Følgende omstendigheter skal betraktes som *force majeure* (fritaksgrunner) dersom de inntreffer etter oppdragets start og hindrer dens oppfyllelse: krig, opprør eller indre uroligheter, beslutning av offentlig myndighet, naturkatastrofe, avbrudd i den offentlige kraftforsyning eller i den alminnelige samferdsel, betydningsfull arbeidskonflikt eller brann eller annen omstendighet av liknende karakter og inngripende betydning.