

Kvalitetshandbok for Hardanger Miljøsenster AS	Utgåve : 5 Dato : 30.04.21	Dokument id :Kh- Bi 4.5.4
Leveringsvilkår	Signatur : JØ	Side 1 av 2

## Kvalitets- og serviceerklæring og generelle vilkår for Hardanger Miljøsenster AS.

Hardanger Miljøsenster 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 fastsette krav.

Hardanger Miljøsenster AS består av 2 akkreditert laboratorier og forplikter seg til å opprettholde de krav som er gitt for laboratoriedrift etter ISO 17025. Akkrediteringen gjelder for de laboratorieaktiviteter som inngår i laboratorienes permanente akkrediteringsomfang under akkreditering Test 052 (avdeling Odda) og Test 187 (avdeling SLab). Hardanger Miljøsenster 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. Hardanger Miljøsenster AS er ikke ansvarlig for kundens bruk av rapporterte resultat. Hardanger Miljøsenster AS er ikke akkreditert for, og påtar seg heller ikke ansvar for utføring av laboratorieanalyser utenfor laboratoriets permanente fasiliteter. Laboratorieanalyser gjelder prøving i den tilstand prøvene er mottatt. Hardanger Miljøsenster AS Avd. Odda (Test 052) er akkreditert for prøvetaking innenfor akkrediteringsomfang P3002 (Prøvetaking luft). Akkrediteringen omfatter ikke andre medier enn det som er beskrevet for P3002. For akkrediteringsomfang for Avd. Odda (Test 052) og Avd. Slab (Test 187) se [www.akkreditert.no](http://www.akkreditert.no). Når Hardanger Miljøsenster AS 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.

Hardanger Miljøsenster AS er en selvstendig og uavhengig leverandør av tjenester. Laboratoriets ledelse garanterer og tilrettelegger for at laboratorie- og prøvetakings-aktiviteter utføres uten negative påvirkninger av interessekonflikter knyttet til eierskap, økonomi, ressurser eller forvaltning samt personlige relasjoner knyttet til ledelse eller øvrig personale. Hardanger Miljøsenster 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 etterlevs i henhold til lov og interne rutiner. Ved alle inngåelser av avtaler om å benytte Hardanger Miljøsenster AS 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.

Hardanger Miljøsenster 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 analyse- og prøvetakings-tjenester 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. Nye runder med prøvetaking hos kunden vil bli utført som en helt ny prøvetakingsrunde med påløpte kostnader som en ordinær prøvetaking.

### 2. Kundens forpliktelser

Priser i denne avtale er gitt under forutsetning av at laboratoriet benyttes som fast leverandør av analyse og prøvetakings-tjenester. 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,

- Ved prøvetaking av luft emisjoner sørge for at driften ved anlegget er representativ for ordinær eller ønsket drift ved prøvetakingstidspunktet.

### 3. Gyldighet og aksept

Dersom ikke annet avtales regnes avtalen som gyldig når den signeres av Kunde. Analyseoppdrag vil automatisk forlenges med ett år av gangen om ikke annet er avtale på forhånd. Avtalen kan sies opp av begge parter med tre måneders varsel.

Avtale om prøvetakingsoppdrag utført av Avd. Odda (Test 052) vil gjelde for minst ett år av gangen.

### 4. Priser og prisendring

Kontraktspris tilhørende analyseetid 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 prislisen, 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.

Kvalitetshandbok for Hardanger Miljøsender AS	Utgåve : 5 Dato : 30.04.21	Dokument id :Kh- Bi 4.5.4
Leveringsvilkår	Signatur : JØ	Side 2 av 2

Prøvetakingsoppdrag prises ikke med faste priser, siden arbeidsmengden vil variere fra prøvepunkt til prøvepunkt.

## 5. Bestilling

Ved innsending av prøver anmodes kunden om å lastes ned og benytte følgeskriv fra nettsidene [www.slab.no](http://www.slab.no) (Avd. Slab) eller [www.hm-as.no](http://www.hm-as.no) (Avd. Odda). Eget utformet følgeskriv kan benyttes. 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.

Hardanger Miljøsender AS benytter underleverandør for enkelte analyser. Hardanger Miljøsender 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 Hardanger Miljøsender AS (Avd. Slab eller Odda).

## 6. Avbestilling

All avbestilling skal skje skriftlig til [postmottak@slab.no](mailto:postmottak@slab.no) (Avd. Slab) eller [post@hm-as.no](mailto:post@hm-as.no) (Avd. Odda) eller per telefon. Avbestilling må gjøres innen rimelig tid.

## 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 ved to bedriftsadressene til Hardanger Miljøsender AS ved to bedriftsadressene 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 Avd. Slab hverdager 9-16 (Fredag 9-12).

Sendes med bedriftspakke til:

**Hardanger Miljøsender AS Avd Slab, Meattjønnsvegen 32, 5412, Stord.**

Kontakt [postmottak@slab.no](mailto:postmottak@slab.no) for forespørsel om henting.

Prøver kan leveres til Avd. Odda hverdager 7-15.

Sendes med bedriftspakke til:

**Hardanger Miljøsender AS Avd Odda, Eitrheimsvegen 155B, 5750 Odda.**

Kontakt [post@hm-as.no](mailto:post@hm-as.no) for forespørsel om henting.

Transportkostnaden kan dekkes, inntil 400 NOK, av Hardanger Miljøsender AS dersom samlet analysekostnad for bestillingen på de innsendte prøvene overstiger 1750,- NOK eks. MVA. Er totalsummen lavere kan fraktkostnad belastes Kunden dersom ikke annet er skriftlig avtalt. Ekspresstransport vil ikke dekkes av Hardanger miljøsender AS med mindre dette er avtalt på forhånd. Hardanger Miljøsender 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. Rapporter er kun gyldig i sin helhet, med analog eller digital signatur.

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

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

Prøvetakingsresultat etter prøvetaking utført av Test 052 er kun representativ for den tidsperioden prøvetakingen er gjort.

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 [post@hm-as.no](mailto:post@hm-as.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

Hardanger Miljøsender AS tar ansvar for fremtidens miljø og ressurser. Innen vårt 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

Hardanger Miljøsender AS 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 Hardanger Miljøsender AS skal utføre tjeneste på nytt eller yte refusjon tilsvarende kostnaden Kunden har betalt for tjenesten. Hardanger Miljøsender 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 Hardanger Miljøsender AS.

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

## 14. Arbeidsvilkår/HMS

Hardanger Miljøsender AS skal sikre et tilrettelagt arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger. Hardanger Miljøsender AS bidrar til et inkluderende arbeidsliv og respekterer grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstaker-rettigheter 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.