

## OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ ZAKŁADOWE LABORATORIUM CEMENTOWNI „WARTA” S.A.

Cementownia „Warta” S.A., na podstawie art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego, ustala ogólne warunki sprzedaży usług laboratoryjnych, zwane dalej OWUL:

### § 1. Strony i przedmiot umowy

1. Świadczenie usług laboratoryjnych jest prowadzone przez Zakładowe Laboratorium Cementowni „Warta” S.A., zwane dalej *Laboratorium*, na podstawie zlecenia złożonego przez *Klienta* (zwanego dalej również *Zleceniodawcą*) lub zawartej umowy, dalej nazywanej *umową*.
2. Przedmiotem umowy jest usługa Zakładowego Laboratorium obejmująca sprawozdanie z badania.
3. Oferowane usługi laboratoryjne objęte są Systemem Zarządzania Jakością Badań, zgodnym z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 *Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących*.

### § 2. Składanie i potwierdzanie zleceń. Zawieranie umów.

1. Zlecenie na usługi laboratoryjne jest składane na piśmie (również w wersji elektronicznej) lub w formie wiadomości elektronicznej na adres: [laboratorium@wartasa.com.pl](mailto:laboratorium@wartasa.com.pl).
2. Zleceniodawca składając zlecenie potwierdza, że zapoznał się:
  - a) z treścią niniejszego dokumentu, w tym dotyczącą obowiązujących w laboratorium zasad zachowania bezstronności, poufności i praw własności *Klienta* oraz zasad i trybu rozpatrywania skarg,
  - b) z aktualnym zakresem usług laboratoryjnych,
  - c) z informacjami dotyczącymi przetwarzania osobowych przez Cementownię „Warta” S.A. (znajdującymi się na stronie: <https://www.wartasa.com.pl/rodo>.)
3. Po otrzymaniu zlecenia Kierownik Zakładowego Laboratorium kontaktuje się ze *Zleceniodawcą* w celu:
  - a) dokonania przeglądu, tj. uzgodnienia, doprecyzowania i zapisania wszelkich kwestii związanych z jego realizacją, w tym ceną za usługę oraz przydatnością wyników zlecanych badań – w przypadku weryfikacji pozytywnej, tj. jeśli potwierdzi możliwość realizacji zlecanych badań, albo
  - b) poinformowania o odmowie wykonania zleconych badań – w przypadku weryfikacji negatywnej.
4. Po uzgodnieniu wszystkich kwestii związanych z realizacją otrzymanego zlecenia i podpisaniu ustaleń, zlecenie wraz z podpisanym przeglądem (dostarczonymi do Cementowni „Warta” S.A. w formie pisemnej lub elektronicznej) uznaje się za zawartą umowę na świadczenie określonych w nim usług, następnie jest rejestrowane i kierowane do realizacji.

### § 3. Ustalanie zakresu i ceny.

1. Zakres świadczonych badań określa aktualny dokument *»Zakres badań, pomiarów i analiz wykonywanych przez Zakładowe Laboratorium Cementowni „Warta” S.A.«* dostępny na stronie internetowej [www.wartasa.com.pl](http://www.wartasa.com.pl).
2. Cenę netto za usługę ustala się w ramach przeglądu umowy adekwatnie do zakresu realizowanych badań, do ceny netto dolicza się podatek VAT we właściwej stawce.

### § 4. Warunki płatności.

1. Ustalone zgodnie z określonymi powyżej zasadami wynagrodzenie płatne będzie na rachunek Cementowni „Warta” S.A. w Banku Pekao SA o/Wieluń nr 98 3291 1111 0000 2920 2641.

W

2. Termin płatności ustala się na 14 dni od dnia wystawienia faktury za wykonanie zleconych badań.

#### § 5. Realizacja umowy

1. Po dokonaniu przeglądu i podpisaniu go przez *Klienta* laboratorium realizuje zlecone badania w uzgodnionych warunkach, zgodnie z zasadami dobrej praktyki profesjonalnej oraz zachowaniem bezstronności, poufności i praw własności *Klienta*.
2. W uzasadnionych przypadkach, za zgodą *Zleceniodawcy wyrażoną* w formie pisemnej lub wiadomości elektronicznej, część badań może zostać zlecona kompetentnemu zewnętrznemu dostawcy usług.
3. Po wykonaniu pomiarów i/lub analiz oraz zebraniu informacji niezbędnych do prawidłowej interpretacji uzyskanych wyników, laboratorium sporządza i przekazuje *Klientowi* sprawozdanie z badań.

#### § 6. Odpowiedzialność. Rozpatrywanie skarg, uwag i reklamacji.

1. Cementownia „Warta” S.A. nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe zastosowanie wyników badań przez *Klienta*.
2. Odpowiedzialność Cementowni „Warta” S.A. wobec *Zleceniodawcy* z tytułu wyrządzonej szkody w związku z realizacją umowy lub w związku z zaniechaniem jej realizacji ogranicza się do odpowiedzialności z winy umyślnej.
3. Uwagi i reklamacje wnoszone przez *Zleceniodawcę* rozpatruje Kierownik Zakładowego Laboratorium.
4. Skarga to wyrażenie niezadowolenia dotyczącego działalności laboratoryjnej lub wyników laboratorium, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, na które oczekuje się odpowiedzi. Skargi rozpatruje się zgodnie z poniższymi zasadami:
  - a) Skargę może złożyć każda osoba lub organizacja, której działalność laboratoryjna w jakimkolwiek stopniu dotyczy.
  - b) Laboratorium nie przyjmuje ani nie rozpatruje skarg zgłoszonych anonimowo lub nie dotyczących działalności laboratoryjnej.
  - c) Skarga dotycząca działalności laboratoryjnej może być przedstawiona w dowolnej formie: papierowej, elektronicznej, telefonicznej lub ustnie i jest przyjmowana przez kierownictwo laboratorium.
  - d) Przyjmujący skargę weryfikuje i rozstrzyga, czy skarga dotyczy działalności laboratoryjnej, a następnie potwierdza zgłaszającemu przyjęcie jej do rozpatrzenia albo informuje, że skarga nie dotyczy działalności laboratoryjnej, załączając klauzulę informacyjną RODO w każdym przypadku.
  - e) Skarga dotycząca działalności laboratoryjnej jest rozpatrywana przez zespół powołany w celu podjęcia stosownych działań dla rzetelnego, bezstronnego i obiektywnego rozpatrzenia skargi oraz zweryfikowania jej zasadności.
  - f) W skład zespołu wchodzi osoba niezaangażowana w zaskarżaną działalność laboratoryjną, która na podstawie analizy wyników podjętych działań oraz po uwzględnieniu wszelkich aspektów, danych, informacji i okoliczności istotnych dla sprawy, opracowuje lub sprawdza i zatwierdza rezultaty ustaleń.
  - g) Kierownik Laboratorium po zarejestrowaniu skargi informuje zgłaszającego o przebiegu dochodzenia i wynikach ustaleń, a także o podjętych decyzjach i zakończeniu procesu rozpatrywania skargi.

- h) Zakładowe Laboratorium ponosi odpowiedzialność za wszelkie decyzje podjęte na wszystkich poziomach procesu postępowania ze skargami.

#### § 7. Rozstrzygnięcie sporów. Postanowienia końcowe.

1. W sprawach nieuregulowanych przez OWUL zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego.
2. Osobą odpowiedzialną za realizację umowy ze strony Cementowni „Warta” S.A. jest Kierownik Zakładowego Laboratorium.
3. Wszelkie kwestie sporne strony umowy zobowiązują się rozstrzygnąć w sposób polubowny.
4. W przypadku braku porozumienia strony poddają pod rozstrzygnięcie kwestii spornych sądowi powszechnemu, właściwemu miejscowo i rzeczowo dla Zleceniobiorcy.

Opracował:

Data:

Zatwierdził:

KIEROWNIK  
Zakładowego Laboratorium  
Główny Specjalista  
*Agata Kędzierska*  
mgr Agata Kędzierska

Z-ca KIEROWNIKA  
Zakładowego Laboratorium  
*Adam Słupiński*  
mgr Adam Słupiński

mgr Agata Kędzierska i mgr Adam Słupiński  
(Kierownictwo Zakładowego Laboratorium)

26.06.2019 r.

PREZES ZARZADU  
DYREKTOR NACZELNY  
*Dariusz Gawlak*  
mgr inż. Dariusz Gawlak

mgr inż. Dariusz Gawlak  
(Prezes Zarządu – Dyrektor Naczelny)