

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG LABORATORIUM MERSERWIS

Regulamin obowiązuje pomiędzy Merserwis spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k., ul. Gen. Wł. Andersa 10, 00-201 Warszawa, NIP 5260058571, zwanym dalej **Zleceniobiorcą** oraz wszystkimi firmami i osobami fizycznymi korzystającymi z usług związanych z działalnością zawodową lub gospodarczą, zwanymi dalej **Zleceniodawcą** (z wyłączeniem konsumentów) w zakresie świadczenia usług laboratoryjnych. Żaden z poniższych zapisów Regulaminu nie może być zmieniany ani modyfikowany przez Zleceniodawcę bez pisemnej zgody Zleceniobiorcy.

1. CENY: Ceny standardowych usług podane są w aktualnym cenniku usług laboratorium zwanym dalej **Cennikiem** i dostępnym do wglądu na życzenie oraz na stronie *kalibracja-miernikow.pl*. Ceny usług świadczonych poza siedzibą Zleceniobiorcy ustalane są indywidualnie. Podawane ceny netto zostaną powiększone o obowiązujący podatek VAT. W przypadku udzielenia rabatu lub organizowania akcji promocyjnych, wartość rabatu naliczana jest wyłącznie w stosunku do usług wzorcowania oraz sprawdzenia i nie obejmuje, np. usług strojenia, ekspresu, priorytetu, logistycznych itp. Rabaty i promocje nie łączą się.

2. OFEROWANE USŁUGI: Laboratorium Merserwis świadczy Usługi Wzorcowania/Kalibracji, Strojenia/Adiustacji, Badań i Sprawdzenia we własnym laboratorium oraz zewnętrznie, przez akredytowane i nieakredytowane laboratoria współpracujące.

3. KOMPETENCJE: Potwierdzeniem kompetencji w zakresie świadczenia usług są m.in.: trzydziestoletnie doświadczenie, dokumenty zachowania spójności wzorców, procedury wzorcowania, autoryzacja firm Metrel i Sauermann-Kimo na strojenie i wzorcowanie przyrządów pomiarowych tej produkcji w RP.

4. SPÓJNOŚĆ POMIAROWA: Wyniki przedstawione na świadectwie wzorcowania odpowiadają właściwościom metrologicznym sprawdzanego przyrządu w dniu wzorcowania i określono je przez porównanie wskazań zgodnie z zatwierdzoną wewnątrz procedurą wzorcowania z posiadanymi wzorcami zachowującymi spójność pomiarową z ich krajowymi bądź międzynarodowymi wzorcami miar i wag. Dokumenty potwierdzające zachowanie spójności udostępnianie są Zleceniodawcy do wglądu na jego życzenie.

5. DEFINICJE: **Usługa Wzorcowania** polega na porównaniu wskazań przyrządu wzorcowanego w wybranych punktach ze wzorcem laboratoryjnym. Wynikiem jest dokument: *świadectwo wzorcowania z tabelą wyników pomiarów*. Świadectwo standardowo nie zawiera oceny zgodności z dokładnością producenta i ważności świadectwa. W przypadku błędnych wskazań Zleceniodawca jest o tym informowany. Usługa Adiustacji (strojenia) nie jest wykonywana w ramach Usługi Wzorcowania/Kalibracji. **Usługa Adiustacji** polega na zmianie wskazań przyrządu, aby wartości wskazywane były zgodne z dokładnością producenta. Wynikiem jest dokument: *świadectwo adiustacji/strojenia bez tabeli wyników pomiarów*. Świadectwo adiustacji zawiera ocenę zgodności z dokładnością deklarowaną przez producenta i nie zawiera ważności świadectwa. Usługa realizowana jest dla wybranych przyrządów. **Usługa Sprawdzenia** polega na porównaniu wskazań przyrządu sprawdzanego w wybranych punktach ze wzorcem laboratoryjnym. Wynikiem jest dokument: *świadectwo sprawdzenia bez tabeli wyników pomiarów*. Świadectwo sprawdzenia zawiera ocenę zgodności z dokładnością podaną przez producenta i nie zawiera ważności świadectwa. **Usługi Badawcze** posiadają w pełni indywidualny zakres ustalany indywidualnie.

6. TYP ŚWIADECTWA WZORCOWANIA: Zleceniobiorca świadczy usługi wzorcowania we własnym laboratorium zgodnie z wewnętrzną procedurą i poza zakresem akredytacji. W przypadku zlecenia wykonania wzorcowania w laboratorium akredytowanym, zostanie przedstawiona nowa, indywidualnie sporządzona oferta wykonania takiej usługi w zewnętrznym laboratorium współpracującym.

7. PRZYJĘCIE DO REALIZACJI: Podstawą świadczenia usług jest złożenie przez Zleceniodawcę zamówienia zgodnie z ofertą i dostarczenie przyrządu do laboratorium. W przypadku braku oferty, zostanie ona przedstawiona Zleceniodawcy przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Po dostarczeniu przyrządu zostanie wystawiony dokument PRZYJĘCIA, zawierający podmiot zgłaszający, nazwę, typ i numer seryjny przyrządu, wykaz wyposażenia, nazwę/cenę zamawianej usługi. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi liczony jest od przekazania dokumentu PRZYJĘCIA Zleceniodawcy (elektronicznie lub papierowo). Zleceniodawca w zleceniu/zamówieniu zobowiązuje wymienić dostarczone przyrządy i akcesoria, ujęte w PRZYJĘCIU zgodnie ze stanem faktycznym stwierdzonym po dostarczeniu przyrządów do Zleceniobiorcy. Zleceniobiorca nie odpowiada za akcesoria niewymienione w PRZYJĘCIU, które przekazano Zleceniodawcy, a co do którego nie wniósł on niezwłocznie zastrzeżeń. Zleceniodawca dostarczy, w przypadku takiej konieczności, niezbędne hasła.

8. CZAS REALIZACJI USŁUGI: Jeśli w ofercie nie oznaczono inaczej, Zleceniobiorca rezerwuje sobie standardowo na wykonanie usług we własnym laboratorium 14 dni roboczych oraz do 30 dni w laboratoriach zewnętrznych. W ofertach

przedstawiany jest zawsze prognozowany termin realizacji. Zmiana terminu może być dokonana wyłącznie przez pisemne określenie innego terminu w dokumencie PRZYJĘCIA. Dla wybranych przyrządów istnieje możliwość wykonania wzorcowania w trybie przyspieszonym od 1 do 2 dni roboczych zgodnie z Cennikiem, przy czym dostępność takiej usługi musi być wcześniej potwierdzona przez Zleceniobiorcę.

9. PŁATNOŚĆ: Wynagrodzenie za wykonaną usługę należy uiścić po (tryb *PREMIUM*), albo przed (tryb *EKONOMICZNY*) jej wykonaniem, zgodnie z ofertą/dokumentem potwierdzenia przyjęcia albo dodatkowymi ustaleniami w trakcie realizacji usługi i potwierdzonych przez Zleceniobiorcę i Zleceniodawcę pisemnie. Płatności przelewem odroczonym realizowana jest na podstawie osobnej procedury, po spełnieniu określonych w niej warunków.

10. POZOSTAŁE OPŁATY/UPUSTY: Opłata za czyszczenie: Urządzenia dostarczone do laboratorium powinny być czyste i kompletne. W przypadku konieczności czyszczenia przyrządu, doliczona zostanie opłata w wysokości 20 zł netto. **Koszty ekspertyzy:** W przypadku stwierdzenia usterki przyrządu, Zleceniodawca jest o tym niezwłocznie informowany. W przypadku braku możliwości naprawy urządzenia i wykonania pełnej procedury wzorcowania, w planie Premium, pobierane są koszty ekspertyzy i koszty transportu. Koszt sprawdzenia przyrządu i wystawienia dokumentu ekspertyzy wynosi do 30% ceny usługi wzorcowania. Nie jest on naliczany przy zakupie nowego urządzenia w Merserwis (na którego zakup i wzorcowanie udzielamy specjalnego rabatu) wraz z możliwością utylizacji niesprawnego. W przypadku planu Ekonomicznego, Zleceniodawca otrzymuje specjalny bon na wzorcowanie analogicznego miernika do wykorzystania w przeciągu 90 dni kalendarzowych od daty przedstawionej na bonie. **Opłata za magazynowanie:** Patrz pkt. 14.

11. ODBIÓR OSOBISTY: Podstawą do odbioru osobistego przedmiotu usługi po jej wykonaniu jest zwrot oryginału DOKUMENTU POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA DO REALIZACJI przez osobę uprawnioną. W przypadku braku ww. dokumentu odbierający zobowiązany jest okazać dokument tożsamości/otrzymane powiadomienie e-mail lub sms/ powołać się na numer NIP firmy.

12. WYSYŁKA: Wysyłki realizowane będą przewoźnikiem Zleceniodawcy na jego koszt albo wybranym przez Zleceniobiorcę zgodnie z Cennikiem. Z chwilą przekazania przesyłki przewoźnikowi ryzyko utraty lub uszkodzenia przesyłki przechodzi na Zleceniodawcę. Dla usługi Door-To-Door (D2D) zastosowanie ma dodatkowo regulamin: <https://www.merserwis.pl/m-blog/item/211-regulamin-promocji-d2d.html>

13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ: Odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku realizacji i świadczenia usług ograniczona jest do ich wartości wg. aktualnie obowiązującego cennika i stopnia zużycia obiektu. W przypadku wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w momencie zawarcia umowy, tzw. *sily wyższej* czy zdarzeń losowych, na które Zleceniobiorca nie miał obiektywnie wpływu, jest on zwolniony ze zobowiązań zawartych w niniejszym dokumencie w czasie ich wystąpienia. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za dane pozostawione w pamięci dostarczonych urządzeń. Na wykonywane usługi wzorcowania/strojenia nie jest udzielana gwarancja: wzorcowanie jest porównaniem wskazań na dany dzień.

14. MAGAZYNOWANIE: Termin odbioru przyrządów z laboratorium Merserwis dla trybu PREMIUM wynosi do 14 dni roboczych, a dla trybu EKONOMICZNEGO wynosi do 5 dni roboczych, licząc od daty poinformowania o wykonaniu usługi za pośrednictwem e-mail albo/i sms. Po tym terminie Zleceniobiorca naliczy opłatę za magazynowanie zgodnie z cennikiem. Po upływie 30 dni od pierwszego powiadomienia oraz przynajmniej jednego przypomnienia o odbiorze, nieodebrane przyrządy podlegają utylizacji zgodnie z ustawą: z dnia 29 lipca 2005 r. o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (Dz.U. z 2005 r. Nr 180, poz. 1495) bez prawa do dochodzenia roszczeń.

15. ADMINISTRACJA DANYCH: Zleceniodawca ma prawo wglądu, edycji, usunięcia: danych firmowych, kontaktowych i osobowych przekazanych podczas realizacji usług zgodnie z obowiązującymi przepisami. Zleceniobiorca informuje, że dane kontaktowe pozostają poufne, nie będą udostępniane innym podmiotom prywatnym i są wykorzystywane do celów informacyjnych w zakresie działalności prowadzonej przez Zleceniobiorcę. Pełne informacje dotyczące danych osobowych: <https://www.merserwis.pl/merserwis-bezpieczenstwo-danych.html>

16. REJESTRACJA: W celu zachowania wysokiej jakości świadczonych usług oraz stanu i kompletności dostarczanych przyrządów oraz akcesoriów do i z siedziby Laboratorium, Zleceniobiorca wykonuje w siedzibie rejestrację materiału audio/wideo. Ze względów technicznych, zleceniodawca może zostać uwieczniony na zapisie takiego monitoringu audio/wideo, a jego wizerunek w razie zaistniałej potrzeby (weryfikacji niezgodności) wewnętrznie przetwarzany. Zapisany materiał zostanie usunięty automatycznie po maks. 30 dniach od zrealizowania zlecenia.