

Ogólne Zasady Współpracy z Klientem

1. Laboratorium nie pobiera próbek do badań. Za prawidłowe pobranie próbki i jej dostarczenie odpowiada klient.
2. Niezbędne jest podanie wszystkich danych wymaganych formularzem zlecenia. Zakład Higieny Weterynaryjnej zobowiązany jest do pozyskania od klientów wszystkich istotnych informacji dotyczących np. celu badania, pobierającego próbki do badań, planu pobierania próbek, procedur stosowanych przez pobierającego oraz do przekazania klientowi informacji zwrotnej, jeżeli badanie wykonane będzie metodą inną niż właściwa dla zamierzonego zastosowania i przeznaczenia wyników badań.
3. Koszt wykonania badań jest obliczany zgodnie z cennikiem usług laboratoryjnych. Cennik dostępny jest na stronie internetowej www.katowice.wiw.gov.pl.
4. Próbkę przyjmowane są w Punktach Obsługi Klienta w Katowicach w godzinach Pn.-Pt. 7:30-15:30.
5. Dostarczenie próbek do badań należy wcześniej ustalić z Kierownikiem właściwej Pracowni. Bezwzględnie dotyczy to próbek wymagających szczególnych warunków dostarczenia oraz natychmiastowego terminu wykonania badania (m. in. badanie żywności, badanie półtuszy, badanie stanu sanitarnego), które muszą być dostarczane w terminach wcześniej uzgodnionych z Kierownikiem właściwej Pracowni. Szczegóły dotyczące zleceń ustalane są każdorazowo we właściwych Punktach Obsługi Klienta. Możliwe jest, po uprzednim uzgodnieniu z Kierownikiem właściwej Pracowni lub z Kierownikiem Zakładu (tel. 32 42 88 631 lub 502 503 681), przyjęcie próbek przez portiera WIW.
6. Przyjęcie próbek przez ZHW następuje po otrzymaniu zlecenia wykonania badania laboratoryjnego w formie papierowej (podpisanego przez zleceniodawcę lub osobę przez niego upoważnioną) lub elektronicznie (np. w module vLab lub E-klient).
7. Laboratorium nie bierze odpowiedzialności za ryzyko związane z przesyłaniem materiału biologicznego pocztą. Wymagane jest, aby materiał taki (np. krew) był dostarczony do badań osobiście, kurierem lub przesyłką specjalną.
8. Laboratorium może odstąpić od przyjęcia próbek do badań jeżeli:
 - stan próbki uniemożliwia prawidłowe przeprowadzenie badań;
 - zaangażowanie się ZHW w realizację zlecenia mogłoby zachwiać zaufaniem do niezależności ocen, bezstronności działań oraz rzetelności laboratorium;
 - klient zalega z opłatami za wcześniej wykonane badania. W przypadku braku terminowej zapłaty za wykonaną usługę, Inspektorat naliczy Zleceniodawcy objętemu przepisami ustawy z dnia 08.03.2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (tj. Dz. U. z 2020r., poz. 424 ze zm.) bez wezwania, rekompensatę za koszty odzyskiwania należności w wysokości:
 - 1) 40 euro - gdy wartość świadczenia pieniężnego nie przekracza 5000 złotych;

- 2) 70 euro - gdy wartość świadczenia pieniężnego jest wyższa niż 5000 złotych, ale niższa niż 50 000 złotych;
- 3) 100 euro - gdy wartość świadczenia pieniężnego jest równa lub wyższa od 50 000 złotych.
9. Laboratorium nie korzysta z zewnętrznych dostawców usług laboratoryjnych. Laboratorium nie zwraca próbek przyjętych do badań, również w przypadku rezygnacji z ich przeprowadzenia.
10. Zleceniodawcy przysługuje prawo do złożenia skargi w trybie określonym Kodeksem postępowania administracyjnego. Informacje o przyjmowaniu i załatwianiu skarg i wniosków dostępne są na tablicy ogłoszeń Inspektoratu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Wojewódzkiego Inspektoratu Weterynarii w Katowicach.
11. Klientowi przysługuje prawo do uczestniczenia w roli obserwatora w zleconych badaniach laboratoryjnych według zasad ustalonych przez Kierownika ZHW. Próbkę po badaniach nie są wydawane.
12. Wyniki badań nie będą wykorzystywane do innych celów niż statystyczne. Laboratorium zobowiązuje się do ochrony interesów klientów i zapewnienia poufności pozyskanych danych. Dane nie będą udostępnione osobom postronnym, chyba że obowiązek ten wynika z obowiązujących przepisów.
13. Zleceniodawcy, zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (UE 2016/679) przysługuje m.in. prawo wglądu do przekazanych danych oraz ich sprostowania.
14. Zakład Higieny Weterynaryjnej zobowiązany jest do przedstawienia w sprawozdaniach z badań danych niezbędnych do oceny wyników badań przez organy Inspekcji Weterynaryjnej takich jak:
- anomalie od stanu normalnego próbek;
 - informacje o zastosowanych odstępstwach od metod dotyczących badań i/lub wymaganych przez klienta;
 - informacje z obszaru próbkobrania, informacje o nie spełnieniu wyspecyfikowanych warunków dostarczenia próbek do laboratorium;
 - informacje o uzgodnieniu z klientem metody innej niż określono w przepisie.
 - wyniki wszystkich ilościowych badań fizyko-chemicznych przedstawiane są w sprawozdaniu z badań wraz z ich oszacowaną niepewnością. Wyniki ilościowych badań mikrobiologicznych z niepewnością przedstawiane są wyłącznie na życzenie klienta. Laboratorium ma obowiązek podania niepewności wyniku badania, gdy wynika to z przepisów prawnych, niepewność ma znaczenie dla zastosowania wyniku np. oceny zgodności z wyspecyfikowanymi wartościami granicznymi. Przedstawiona niepewność nie zawiera niepewności związanej z pobraniem próbki.
15. Sprawozdania z badań wysyłane są na adres podany przez klienta w terminie ustalonym z klientem podczas przeglądu zlecenia.
16. Jeśli zlecenie dostarczone zostało kurierem i nie spełnia wymagań formalno-prawnych, próbki zostają zabezpieczone. Dalsze postępowanie zależy od ustaleń

z klientem. Tak przysłane próbki mogą być zutilizowane po 30 dniach od ich dostarczenia.

17. Laboratorium zwraca się z prośbą o wypełnienie ankiety. Ankieta dostępna jest na stronie www.katowice.wiw.gov.pl. oraz w Punktach Obsługi Klientów. Państwa ocena wykorzystana będzie wyłącznie w celu doskonalenia systemu zarządzania, działalności laboratoryjnej i obsługi klienta.