



П 7.1 ОБЩИ ТЪРГОВСКИ УСЛОВИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА

I. Общи търговски условия

Уреждащи договорните взаимоотношения между АЛКИ, наричан по-долу за краткост „Лаборатория” и потребителите на услугите, предлагани от лабораторията – физически, юридически лица, държавни или общински органи, агенции, структури или ведомства, наричани по-долу за краткост „Клиент”, приети от ръководството на АЛКИ на 24.11.2023 год.

1. С тези общи условия се уреждат договорните отношения между Лабораторията и Клиента във връзка с предлаганите от лабораторията услуги по изпитване на различни продукти за изпитване по показатели, включени в обема на предлаганите от лабораторията услуги и подлежащи на изследване показатели по нормативни и/или други документи, приложими и действащи за процеса на изпитване.
2. С тези Общи условия се уреждат условията, сроковете и начина на заплащане на предлаганите от лабораторията услуги; правата и задълженията на лабораторията и клиентите; условията и реда на започване и провеждане на изпитване; условията и показателите, на които трябва да отговарят продуктите, подлежащи на изпитване; условията и реда за прекратяване на сключените между лабораторията и клиентите договори; отговорността и санкциите по неизпълнение на договорите
3. Под „Изпитване” с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на процес на цялостни измервания или изпитвания по определени показатели в областта на заявения обхват. Настоящите Общи условия са приложими и към изпитвания в области, , за които има договорни отношения между лабораторията и клиентите, регулирани от настоящите Общи условия.
4. Под „Продукти за изпитване” с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на различни по естество, структура, състав, обем, брой, тегло и съдържание материали, подлежащи на изпитване в обхвата на предлаганите от лабораторията услуги. Всеки конкретен продукт за изпитване подлежи на преценка от страна на лабораторията относно годността му за изпитване. В случай на неприложим за изпитване продукт, същия подлежи на връщане на клиента без гаранция за цялостта му поради разрушаващи техники, необходими за установяване годността за изпитване на същия. Продуктът за изпитване се представя физически в лабораторията едновременно или преди попълване на заявката за изпитване по точка 7 /седем/ от тези общи условия. Продуктът за изпитване не подлежи на връщане на клиента, поради разрушаващия характер на някои и/или всички приложими за изпитването методи и техники на изпитване. Лабораторията има право да допълни или коригира описанието на дадения за анализ продукт за изпитване по своя преценка, съобразно данните, нужни за идентифициране на пробата.
5. Под „Договор” с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на нормативно регулирани взаимоотношения между лабораторията и клиента, без оглед формата на договора /писмен или устен/, с който страните се съгласяват с всички точки на настоящите общи условия и с който договор се определят конкретните параметри на изпитването – срок, цена и параметри, невключени в настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ.
6. Под „Лабораторията” с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на физически и/или юридически лица, включени в състава на друго юридическо лице и/или юридически лица, независими или част от структурата на АЛКИ, притежаващи образователна квалификация за извършване на изпитванията, предлагани от лабораторията, правилата за която се регулират от българското законодателство, от международното законодателство, както и от правила или практики, приложими за съответната област. Всички изпитвания и дейности, извършвани от лабораторията се подчиняват на българското законодателство, както и на законовите и подзаконовите



П 7.1 ОБЩИ ТЪРГОВСКИ УСЛОВИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА

нормативни и устройствени актове, приложими за обхвата на дейността на лабораторията, като дерогиране, неспазване или незачитане на която и да е и/или всички от нормите на посочените по-горе документи се извършва само ако съответната норма не подлежи на задължително прилагане и само след преценка от страна на лабораторията и без необходимост от уведомяване на клиента.

7. Под „Заявка за изпитване“ с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на предварително определен от лабораторията (ФК 7.4-1) или съгласуван с клиента формуляр на хартиен или електронен носител със задължителни реквизити, който се попълва от клиента и с който се слага начало на договорни отношения между лабораторията и клиента. С подписване и предаване на служителите на заявка за изпитване клиента се съгласява безусловно с разпоредбите на тези общи условия. Писмен договор между лабораторията и клиента се сключва само и единствено при желание от страна на клиента. В противен случай писмена форма на договора не е задължителна и за договорни се считат отношенията между лабораторията и клиента, възникнали след подписване и предаване на заявка за изпитване. Приетата и регистрирана заявка за изпитване получава номер в електронната система на лабораторията. Заявка за изпитване може да се счита и имейл, съдържащ достатъчно данни по тези Общи условия.

7.1. Норми към показатели. В Заявката за изпитване клиентът може да посочи нормативен документ, или стандартизационен документ или какъвто и да е друг официален или частен документ, който да послужи за определяне на норми за всеки един показател. По дефиниция и за улеснение на клиентите, лабораторията по своя собствена преценка може да постави норми за онези показатели, за които има действащ нормативен или стандартизационен документ, или когато това е задължително. В случай, че клиентът е предоставил свой собствен частен документ, в който са поместени норми за заявени показатели, лабораторията се съобразява с посочените в документа норми, но може по своя собствена преценка да не вземе под внимание посоченото в частния документ на клиента.

8. Под „Протокол от изпитване“ (озаглавен с това или с каквото и да е сходно наименование, например – Сертификат или Доклад) с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на документ на хартиен или електронен носител, изготвен от лабораторията, съобразно действащите и приложими за случая нормативни документи или общи правила, включително и правила по Системата за управление на качеството на АЛКИ, отразяващ резултатите от проведеното изпитване и съдържащ следните реквизити: номер на документа, дата на документа, продукт, подлежащ на изпитване, приложим нормативен документ за проведеното изпитване, партида и/или обем на партидата, обем на извадката, заключение от изпитването, лица, извършили изпитването, саморъчен подпис на лицата и печат на лабораторията и други. Реквизитите в изпитвателния протокол могат едностранно да бъдат променяни от страна на лабораторията без да е необходимо променяне на тези общи условия или уведомяване на клиента или промяна на договор.
9. Под „Друг документ от изпитване“ с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на документ на хартиен или електронен носител без значение наименованието на същия, който не е “изпитвателен протокол” по т. 8 от тези Общи условия, издаван от лабораторията във връзка с подадена заявка за изпитване на продукти, за които крайните резултати не подлежат на оформяне в изпитвателен



П 7.1 ОБЩИ ТЪРГОВСКИ УСЛОВИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА

протокол. Тези общи условия са приложими и за „другите документи от изпитване“ по настоящата точка.

10. Документите, посочени в точки 8 /осем/ и 9 /девет/ от тези общи условия се изготвят на български език в един екземпляр, който се дава на клиента. Определената и договорена цена между лабораторията и клиента не включва изготвяне на посочените в предходното изречение документи в повече бройки, издаването им на английски език или преиздаване на същите, което се заплаща допълнително.

II. Сключване на договор, срокове, цена, начин на заплащане, изготвяне на резултати от изпитването

11. Сключен Договор между лабораторията и клиента е налице при кумулативно изпълнение на следните елементи:

- а) коректно попълнена от страна на клиента Заявка за изпитване по т.7 на определения продукт за изпитване, с коректно попълнени от страна на клиента всички полета от заявката,
- б) физически предаден в лабораторията продукт за изпитване и
- в) пълно заплащане на стойността на изпитването;
- д) заплатени и доставени в лабораторията реагенти и консумативи, нужни за анализа (когато е приложимо).

В конкретни случаи лабораторията по своя преценка позволява частично заплащане стойността на изпитването, като в този случай сключен договор е налице при заплащане на първоначалната част от сумата, като срокът за извършване на изпитването по точка 13 (тринадесет) от тези общи условия започва да тече след заплащане на цената на изпитването в пълен размер.

Конкретните случаи за частично плащане се договарят индивидуално. Служителите на лабораторията дават указания на клиента за попълване на заявката за изпитване.

12. Договор между лабораторията и клиента възниква по силата на т. 11 от тези общи условия, като формален договор се подписва само при желание от страна на клиента.
13. Срокът за извършване на изпитванията започва да тече само след подадена и подписана от страна на клиента заявка за изпитване (виж т. 7), физически предаден в лабораторията продукт за изпитване и след заплащане на цената на изпитването в пълен обем, а в случай на частично плащане – по правилата на предходната точка 11 /единадесет/ от тези общи условия. Срокът се определя от лабораторията и се съобщава на клиента в деня на подаване на заявката, а когато това е невъзможно – допълнително. Срокът за провеждане на изпитването и за оформяне на крайните резултати и издаване на изпитвателен протокол зависи от технологичното време, необходимо за: определяне на приложимия нормативен документ за изпитването, снабдяване с консумативи за изпитването, технологично провеждане на изпитването в лабораторни или други условия, оформяне на резултатите в изпитвателен протокол или друг изпитвателен документ. В случай, че по време на извършване на изпитването възникне технологичен или друг проблем, срокът за извършване на изпитването се удължава с нов, определен от лабораторията. В случай, че за извършване на заявения анализ, следва да се осигури вещество (реагент), без който анализът е невъзможен, същият се оферира на клиента отделно и се заплаща отделно. Срок за анализ започва да тече, освен при горните условия, и при доставен в лабораторията и годен за анализ реагент (вещество).

III. Цени на анализи

14. Цената на изпитването се определя индивидуално, съобразно: количеството на продуктите за изпитване, обхвата на изпитваните показатели, необходимите за



П 7.1 ОБЩИ ТЪРГОВСКИ УСЛОВИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА

изпитването консумативи, необходимите за изпитването нормативни документи. В случай на необходимост от закупуване на консумативи за извършване на конкретното изпитване, клиентът заплаща едновременно със заплащане на стойността на изпитването стойността на същите и тези консумативи предварително, като срокът за извършване на изпитването се определя допълнително и само след доставка на заплатените от клиента консумативи.

15. Заплащането се извършва от страна на клиента по банков път в българска валута, срещу което лабораторията издава фактура или друг финансов документ.

16. Начин на доставяне на пробата за анализ.

Пробите за анализ могат да бъдат предоставени по следните начини:

16.1. **Лично.** Лично предоставяне на проби е всякакъв начин за доставяне на проби, при който клиента сам е извършил действия по осигуряване на пробите, вкл. по боравене с консумативи, необходими за взимане на проби, дори и в случаите, в които консумативите са осигурени от лабораторията. При лично доставяне на пробите, клиентът носи цялата отговорност за начина на взимане на пробата, начина ѝ за транспортиране до лабораторията, както и за целостта и годността на пробата. Лабораторията не носи отговорност за каквито и да е действия, извършени от клиента при взимане на пробите. В случай на съмнения от страна на лабораторията, че клиентът предоставя за анализ проба, за която твърди, че представлява един вид продукт, или спадаща към една продуктова матрица, а се окаже, че представлява продукт или спада към продуктова матрица, различна от заявената, лабораторията има право да откаже извършване или довършване на анализите.

16.2. Доставяне на проби чрез куриер или чрез поща, или чрез представител или пълномощник, или чрез предаване на проби на представител на лабораторията с цел транспортирането им до лабораторията, или по какъвто и да е начин, различен от „вземане на проба“ по смисъла на действащите нормативни и стандартизационни документи, се счита за Лично доставяне по смисъла на т. 16.1. от тези Общи условия.

17. Изпитването на продуктите се осъществява в лабораторни условия или на територия, посочена от клиента, само след изпълнение на всички точки от тези общи условия и само за характеристиките, заявени в заявката за изпитване. Ако в хода на изпитването се установи негодност на продукта да бъде изпитан докрай и/или се установят предпоставки, осуетяващи правилното провеждане на изпитването и/или се установят предпоставки, които не би могло да бъдат видени с невъоръжено око при първоначалното предоставяне на продукта за изпитване и/или се установи грешно попълнена информация в заявката за изпитване, изпитването се прекратява като при желание от страна на клиента на същия се издава друг изпитвателен документ, ако такъв може да бъде издаден. Цената на изпитването, както и цената на заплатените от клиента консумативи, ако такива са приложими, не подлежи на връщане.

Когато е необходимо, през време на изпълнението на поръчката се планират съгласувания и разговори с клиента относно междинните резултати. В случай на възникване необходимост от неочаквани изменения, свързани с условията за извършване на изпитването, клиента бива своевременно информиран от лабораторията. Продължаване на изпитването се извършва след съгласуване с клиента и допълнително заплащане, ако такова е приложимо. При възникнала необходимост от изпълнение на нови, все още неразработени поръчки, дейностите по тяхното разработване протичат съгласно системата за управление на качеството на лабораторията.



П 7.1 ОБЩИ ТЪРГОВСКИ УСЛОВИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА

18. Резултатите от изпитването се оформят в изпитвателен протокол или друг изпитвателен документ, който съдържа резултати от изпитването и реквизити, посочени по-горе в тези общи условия. Лабораторията не изчислява „разширена неопределеност“ в нито едно изпитване, освен ако това не е изрично посочено.

18.1. Форматът на изпитвателния протокол е съобразен с изискванията на акредитиращия орган и не могат да се правят изменения, да се включват допълнения или каквато и да е промяна, различна от сега действащия протокол от изпитване (ФК 7.8-1), съгласно изискванията на стандарт БДС EN ISO/IEC 17025 “Общи изисквания относно компетентността на лабораториите за изпитване и калибриране“.

18.2. В случай на извършване на анализи в обхвата на акредитацията на лабораторията по стандарт БДС EN ISO/IEC 17025, както и във връзка с изискванията на горедитиращия стандарт, лабораторията не може да дава заключения от проведено изпитване. Допустими са мнения и интерпретации на резултатите само ако това не противоречи на разпоредбите на БДС EN ISO/IEC 17025 и правилата на акредитиращия орган.

18.3. В случай на промяна на БДС EN ISO/IEC 17025 или който и да е друг приложим нормативен документ, лабораторията автоматично прилага съответният документ без да се налага промяна в тези Общи условия.

IV. Управление на поверителна информация

18.4. Лабораторията има право да разкрие частично или напълно каквато и да е информация, получена или създадена по време на изпълнение на лабораторни дейности, в случаите, в които това е задължително по силата на закон или във връзка с проверки и одити на лабораторни дейности, когато неразкриването може да доведе до санкции или нежелани последици за лабораторията. Всякакви договорки, които ограничават правомощията на лабораторията по тази точка, са недействителни.

18.5. Пълно описание на процедурата за управление на поверителната информация на ЛИ може да се предостави на клиент при поискване.

V. Права и задължения на лабораторията и клиента

19. **Задължения на лабораторията** - Лабораторията е длъжна да проявява конфиденциалност относно всички изпитвания, които провежда пред трети лица. Разкриване на информация се извършва по правилата на точки 18.4 и 18.5 от тези общи условия. Лабораторията е длъжна да извършва всички изпитвания на продукти, съобразно действащите норми на българското законодателство и вътрешните си правила за качество и безопасност. Лабораторията дава указания на клиента за подаване и попълване на заявката за изпитване и при желание от страна на клиента да даде разяснение относно процедурата по изпитването на конкретния продукт. Лабораторията е длъжна да издаде фактура или друг финансов документ на клиента само след пълно извършване на плащането на изпитването. Същата е длъжна да прилага и използва само техники по изпитването, приложими за съответния продукт, предварително определени от лабораторията. В случай на грешно извършено изпитване, не дължащо се на действия на клиента, посочени в точка 20 (двадесет) от тези общи условия и/или не дължащо се на консумативи със скрити недостатъци, използвани за извършване на изпитването, лабораторията извършва ново изпитване без заплащане на същото след предоставяне на нов продукт на изпитване от страна на клиента, като за новото изпитване започва да тече нов срок, съобразно разпоредбите на тези общи условия. В случай на допусната явна



П 7.1 ОБЩИ ТЪРГОВСКИ УСЛОВИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА

фактическа грешка в протокол от изпитване или друг изпитвателен документ, лабораторията издава на клиента нов изпитвателен протокол или друг изпитвателен документ.

20. **Задължения на клиента** - Клиентът е длъжен да попълни заявката за изпитване точно и без пропуски на реквизитите в същата. Всякава грешно попълнена и/или недостатъчна информация в заявката за изпитване, довела до прекъсване на изпитването и/или довела до издаване на изпитвателен протокол или друг изпитвателен документ с грешно съдържание и/или със съдържание, неотговарящо на нормативните изисквания за конкретния продукт и/или със съдържание, неотговарящо на естеството на продукта за изпитване и/или довело до каквито и да е други неточности, неясноти, грешки по изпитването са изцяло за сметка на клиента, като в този случай договорът между лабораторията и клиента се счита за изпълнен от страна на лабораторията и клиентът няма никакви претенции по изпълнението на същия. В този случай лабораторията процедира съгласно разпоредбите на тези общи условия и на системата за управление на качеството. Клиентът е длъжен да съобщи на лабораторията всички фактори, които биха могли да имат значение за изпитването по отношение на продукта за изпитване. Клиентът е длъжен да предостави в лабораторията физически продуктът за изпитване. Клиентът е длъжен да заплати стойността на изпитването, съобразно правилата на тези общи условия.

В случай, че клиентът е заявил анализи по характеристики, които влизат в обхвата на акредитацията на лабораторията по БДС EN ISO/IEC 17025, същият се съгласява с всички приложими за акредитацията национални и международни правила.

21. **Права на Лабораторията** – Лабораторията има право да прецени дали един продукт е годен за извършване на изпитване, когато същия бъде представен физически от страна на клиента. Лабораторията има право да прекъсне изпитване на продукт по всяко едно време ако се окаже, че скрити недостатъци на продукта и/или грешно заявена в заявката за изпитване информация и/или некачествен консуматив, необходим за извършване на изпитването биха довели до неточни, грешни или непълни резултати. В този случай лабораторията има право да процедира съгласно разпоредбите на точка 19 /деветнадесет/ от тези общи условия. Лабораторията има право да получи цената на изпитването, платима от клиента, съобразно разпоредбите на тези общи условия. Лабораторията има право да не върне на клиента продукта за изпитване. ЛАБОРАТОРИЯТА има право да извърши изпитването в срок, по-кратък от уговорения.
22. **Права на Клиента** – клиентът има право да получи информация от лабораторията относно процедурата по извършване на изпитването. Клиентът или негов упълномощен представител може да посети мястото за провеждане на изпитването след уговаряне на срока и периода за това с ръководството на лабораторията и при спазване на следните изисквания - в деня на посещението се предприемат съответните предпазни мерки за осигуряване – конфиденциалност спрямо другите клиенти; безопасността на посетителите; провеждане на инструктаж (когато е приложимо) придружаване в деня на посещение от поне едно длъжностно лице от лабораторията непрекъснато. Клиентът има право да получи изпитвателен протокол или друг изпитвателен документ след приключване на изпитването.

Клиентът има право да подаде жалба в лабораторията. Подаването на жалба се извършва писмено. Формуляр на Жалба може да бъде попълнен в приемната на лабораторията. Жалби се изпращат по e-mail, куриер или лично в лабораторията. Жалбата може да бъде относно неспазени срокове, формални грешки или неверни резултати. След разглеждане, ръководството



П 7.1 ОБЩИ ТЪРГОВСКИ УСЛОВИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА

на лабораторията насрочва среща и уточнява с клиента възраженията му. В случаите, когато се докаже, че грешката е от страна на лабораторията, същата извършва последващо изпитване за своя сметка на обекта за изпитване или ако не са останали части от него или същият не подлежи на повторно изпитване, клиентът осигурява нов образец.

23. В случай на дефекти по продукта за изпитване, повреждания на целостта му, или на каквито и да е качествени или количествени изменения на структурата на продукта за изпитване, дължащи се на неправилно съхранение на продукта по време на транспортирането му и/или на неправилна товаро-разтоварна дейност и/или неправилно или неподходящо опаковане на същия по време на транспорта и/или несъобразяване с атмосферните условия и/или несъобразяване с каквито и да е фактори, имащи значение за запазване целостта и/или годността и/или функционалността и/или физичните и/или химичните му характеристики, всички причинени преди постъпване на същия в лабораторията и без вина на последната, продуктът за изпитване се счита за неприет за изпитване по смисъла на тези общи условия, без значение дали в лабораторията от страна на клиента вече е постъпила заявка за изпитване или такава съпътства продукта по време на транспортирането му или такава предстои да бъде подадена, като в този случай лабораторията уведомява веднага клиента по телефон или факс или и-мейл, за което се съставя документ от вида „друг изпитвателен документ” в срок до 4 (четири) работни дни от установяването на дефекта, в който документ се отразяват откритите от лабораторията повреди и дефекти по продукта, като в такъв случай ДОГОВОР и сключване на такъв, по смисъла на точки 5 (пет) и 11 (единадесет), няма и не се счита за възникнал или сключен. При желание от страна на клиента, продуктът се връща на клиента лично в лабораторията или чрез транспортни или спедиторски организации за сметка на клиента.
24. В случай на постъпила заявка за изпитване след 14 часа, същата се регистрира и се счита за приета на следващия работен ден.
25. Заявка за изпитване клиентът може да получи лично от приемната след предварителна уговорка на адреса на АЛКИ.
26. Лабораторията има право едностранно да променя или изменя тези Общи условия частично или пълно, без да е задължена изрично да уведомява клиента за това. С подписване на Заявка за изпитване или чрез каквото и да е изявление, клиентите дават неотменимото си съгласие всички техни правни отношения да се регулират от тези Общи условия.
27. Всички спорове, възникнали между лабораторията и клиента се решават от страните чрез споразумения и преговори. Когато консенсус не може да бъде постигнат, споровете се отнасят до компетентния български съд.
28. Настоящите общи условия са приети от АЛКИ на 08.12.2023 год. и влизат в сила веднага. Заварените към датата на приемане на тези общи условия договорни отношения се процедира по общия гражданско-правен ред.
29. За неупоменатите в тези общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство и правилата на Системата за управление на качеството на АЛКИ.

Ръководител на лабораторията:

(подпис)

Инж. Петя Димитрова

(име, фамилия)