

Ogólne Postanowienia i Warunki Umowy

o świadczenie usług zewnętrznej oceny jakości Labquality EQAS

Niniejsze warunki mają zastosowanie do usług zewnętrznej oceny jakości Labquality EQAS („usługa”) świadczonych przez firmę Aurevia Oy / Labquality Polska Sp. z o.o. („Labquality”), zamawianych przez Klienta („Klient”).

Opis usługi

Sprawdziany zewnętrznej oceny jakości Labquality EQAS zostały opracowane z myślą o laboratoriach medycznych i punktach badań w miejscu opieki nad pacjentem, w celu monitorowania i doskonalenia ich wyników. Labquality zapewnia obiektywne i niezależne oceny, które wspierają istniejący system jakości. Część procesu EQA jest zlecana specjalistycznym laboratoriom i partnerom krajowym.

- Labquality publikuje na każdy rok kalendarzowy program świadczonych usług EQA oraz harmonogram dostaw.
- Klient zamawia wybrane przez siebie usługi jednorazowo na okres jednego roku kalendarzowego.
- Labquality dostarcza próbki (wraz z instrukcjami dotyczącymi ich przygotowania i analizy) w ramach usługi zgodnie z harmonogramem dostaw i rocznym zamówieniem Klienta.
- Klient przygotowuje, poddaje analizie i/lub ocenia próbki zgodnie z dostarczonymi instrukcjami.
- Klient zgłasza swoje wyniki badań w terminie podanym w instrukcjach.
- Labquality opracowuje wyniki i tworzy raporty.
- Raporty podsumowujące zostaną opublikowane na portalu EQA firmy Labquality („LabScala”).
- Klient zapoznaje się z raportami i wynikami oczekiwanymi.

Pod koniec roku kalendarzowego Labquality wystawi Klientowi certyfikat uczestnictwa na podstawie świadczonych mu usług.

Roczny program i harmonogram dostaw

W każdym roku kalendarzowym Labquality publikuje program usług zewnętrznej oceny jakości EQAS („Katalog”). Dokumenty są publikowane jesienią poprzedniego roku. Jeśli katalog usług ulegnie zmianie w stosunku do katalogu z poprzedniego roku, wraz z katalogiem zostanie opublikowana lista zmian. Ogólny harmonogram realizacji usług będzie zawarty w katalogu, natomiast bardziej szczegółowa lista dostaw wraz z datami będzie dostępna na portalu EQA firmy Labquality („LabScala”), w Formularzu zamówienia Labquality Polska Sp. z o.o. oraz na stronie internetowej Labquality poświęconej usługom EQA. Labquality zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w programie rocznym i harmonogramie realizacji w ciągu roku kalendarzowego.

Konta EQA i aktualizacja danych kontaktowych

Labquality tworzy główne konto użytkownika LabScala EQA dla każdego ze swoich klientów i przekazuje Klientowi nazwę użytkownika, hasło oraz instrukcje użytkowania portalu. Klient jest odpowiedzialny za dodanie swoich danych kontaktowych do portalu i ich aktualizację. Najważniejsze dane kontaktowe to adres e-mail głównego użytkownika, adres dostawy próbek, adres do faktury oraz osoby kontaktowe klienta. Klient jest zobowiązany do upewnienia się, że podane przez niego informacje są aktualne i poprawne, a w razie potrzeby jest zobowiązany skontaktować się z działem obsługi klienta w celu ich poprawienia. Dotyczy to również sprawdzianów organizowanych we współpracy z innymi organizatorami EQA.

Wszelkie zmiany danych kontaktowych należy niezwłocznie zgłosić firmie Labquality za pośrednictwem LabScala lub kontaktując się z działem obsługi klienta firmy Labquality. Labquality dostarczy próbki, raporty, faktury i powiadomienia na adresy wskazane przez Klienta.

Zamówienie usługi

Zamówienia są ważne przez jeden rok kalendarzowy, a Klient powinien zarejestrować swój udział w programie do końca listopada poprzedniego roku. Klient może również zarejestrować się w trakcie trwania cyklu rocznego, w zależności od dostępności próbek i w takim przypadku nie będzie mógł uczestniczyć we wszystkich rundach EQA.

Zamówienia na usługi należy składać pisemnie, na Formularzu zamówienia, który należy wysłać drogą mailową na adres: zamowienia@labquality.com. Zamówienie Klienta zostanie zawsze potwierdzone mailowo przez biuro obsługi klienta, jeśli zamówienie zostało zarejestrowane. Formularz zamówienia na każdy rok kalendarzowy będzie publikowany we wrześniu roku poprzedniego. Aktualny Formularz zamówienia zostanie wysłany pocztą (oraz, na życzenie Klienta, e-mailem) do wszystkich klientów w ramach pakietu materiałów do zamówienia. Formularz zamówienia będzie również udostępniony na stronie internetowej.

Opłata za usługę

Opłata za usługę obejmuje zarówno zewnętrzną ocenę jakości, jak i koszty transportu próbek do Klienta oraz certyfikat udziału. Usługi dodatkowe (np. wydruki raportów i dostawa dokumentów pocztą) będą zamawiane i rozliczane oddzielnie. Opłata za usługę będzie naliczana na podstawie cennika obowiązującego w danym roku kalendarzowym. Cennik na każdy rok kalendarzowy będzie publikowany we wrześniu roku poprzedniego. Aktualny cennik zostanie wysłany pocztą (oraz, na życzenie klienta, e-mailem) do wszystkich klientów w ramach pakietu materiałów do zamówienia.

Data wejścia w życie i okres obowiązywania umowy

Umowa wchodzi w życie z dniem potwierdzenia przez Labquality zamówienia złożonego przez Klienta drogą elektroniczną lub pisemną. Umowa obowiązuje do końca roku kalendarzowego wskazanego w Formularzu zamówienia lub do momentu dostarczenia ostatniej próbki objętej usługą.

Dostawa próbek

Labquality dostarczy próbki (próbki fizyczne) pocztą kurierską lub opublikuje próbki cyfrowe (obrazy cyfrowe, obrazy z mikroskopii wirtualnej, filmy i kwestionariusze) dla każdej rundy objętej zamówieniem Klienta. Próbki będą dostarczane zgodnie z harmonogramem dostaw, aczkolwiek Labquality zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w harmonogramie dostaw w trakcie trwania roku, ze względów operacyjnych. Uczestnicy programów cyfrowych otrzymają powiadomienie e-mailem i/lub listem. Po wystaniu lub opublikowaniu próbek, powiadomienie zostanie wysłane na adresy e-mail wskazane przez Klienta.

Labquality dostarczy próbki na adres wskazany przez Klienta. Labquality nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub opóźnienia wynikające z działania poczty kurierskiej lub wewnętrznej poczty Klienta. Jednakże, w miarę możliwości, Labquality dąży do wszelkich starań, aby dostarczyć próbki zastępcze w przypadku uszkodzeń powstałych podczas dostawy, pod warunkiem, że próbki nadal znajdują się w magazynie, a odpowiednia runda sprawdzianu nie została jeszcze zakończona. Próbki zastępcze będą również dostępne w przypadku próbek zgubionych lub zniszczonych przez Klienta. Za próbki zastępcze Labquality obciąży Klienta opłatą w wysokości 60% pełnej opłaty za usługę.

Klient może również zażądać próbek po przeprowadzeniu badania w celu potwierdzenia usunięcia niezgodności lub oceny nowej metody. Próbki z ukończonych rund mogą zostać dostarczone, pod warunkiem że Labquality nadal je przechowuje. Za próbki z ukończonych rund Labquality naliczy pełną opłatę za rundę oraz opłatę za dostawę.

Przygotowanie próbek i wykonanie badań

Klient będzie odpowiedzialny za odbiór i przechowywanie próbek zgodnie z dostarczonymi instrukcjami. Klient będzie przygotowywał, poddawał analizie i/lub oceniał dostarczone lub opublikowane próbki zgodnie z instrukcjami. Okres analizy próbek różni się w zależności od rundy i wynosi średnio od jednego do czterech tygodni. W niektórych rundach okres analizy może wynosić nawet osiem tygodni.

Raportowanie wyników

Klient jest zobowiązany do przekazania firmie Labquality odpowiednich wyników w terminie wskazanym w dostarczonych instrukcjach. Wszystkie wyniki należy przekazywać za pośrednictwem portalu EQA firmy Labquality, korzystając z elektronicznych formularzy LabScala, chyba że określono (lub uzgodniono) inną metodę raportowania. Firma Labquality nie będzie zobowiązana do przetwarzania wyników dostarczonych po terminie. Klient nie otrzyma odszkodowania za rundy, w których nie wziął udziału. W niektórych rundach niekompletne wyniki są uznawane za błąd i skutkują zerową punktacją.

W niektórych rundach Klient może zgłosić kilka wyników dla jednej próbki. Do tworzenia raportów dla takich rund może być potrzebny oddzielny numer klienta (konto). Instrukcje dotyczące zgłaszania kilku wyników dla jednej próbki są dostępne w dziale obsługi klienta firmy Labquality. Zgłoszenie kilku wyników dla jednej próbki jest możliwe wyłącznie za pomocą elektronicznych formularzy wyników.

Przetwarzanie wyników

Po upływie terminu dostarczenia wyników, Labquality przetworzy je w sposób bezstronny. W większości sprawdzianów, po opracowaniu wyników, zostanie opublikowany w systemie LabScala wstępny przegląd wyników lub raport wstępny. Przetwarzanie wyników trwa średnio 2–5 dni, ale w niektórych rundach specjalnych może potrwać kilka tygodni. Po zakończeniu rundy wyniki oraz dane z rundy zostaną przekazane ekspertowi sprawdzianu w celu dalszej analizy i uzyskania raportu końcowego z komentarzem. Raport końcowy wraz z komentarzami eksperta sprawdzianu zostanie opublikowany średnio 2–3 tygodnie po zakończeniu rundy.

Raporty podsumowujące

Raporty będą publikowane na portalu EQA LabScala firmy Labquality. Po opublikowaniu raportu, na adresy e-mail wskazane przez Klienta, zostanie wysłane powiadomienie.

Przegląd raportu Klienta

Klient jest zobowiązany do zapoznania się z raportem i powiadomienia firmy Labquality o wszelkich błędach w zarejestrowanych wynikach lub analizie wyników nie później niż w terminie odpowiedzi wskazanym w raporcie. Minimalny okres rozpatrywania reklamacji wynosi trzy tygodnie od daty opublikowania raportu online.

Certyfikat uczestnictwa

Certyfikat uczestnictwa zostanie dostarczony po zakończonym cyklu rocznym, pod warunkiem że Klient nie ma zaległych zobowiązań finansowych za dany rok kalendarzowy. Każdy Klient podaje w Formularzu zamówienia jaką nazwa ma być użyta w certyfikacie, może ją również zaktualizować w systemie LabScala.

Prowadzenie ewidencji raportów

Labquality będzie przechowywać raporty z oceny jakości Klienta przez co najmniej 10 lat. Klient ma dostęp do swoich raportów za pośrednictwem portalu EQA LabScala firmy Labquality.

Usługi innych organizatorów usług EQA

Labquality świadczy usługi zewnętrznej oceny jakości również we współpracy z innymi organizatorami EQA w ramach swojej linii usług Labquality EQAS. Usługi te należy zamówić do końca poprzedniego roku kalendarzowego i nie można rozpocząć uczestnictwa w nich w połowie roku. Organizacja świadcząca usługę w większości przypadków przesyła próbki bezpośrednio do uczestników. Wyniki są raportowane do systemu dostawcy usługi zgodnie z jego instrukcjami. Raport jest dostarczany Klientom z własnego systemu dostawcy usługi. Labquality nie wystawia certyfikatów uczestnictwa w sprawdzianach innych organizatorów EQA.

Poufność

Labquality zachowuje pełną poufność wszystkich informacji o Klientach. Labquality nie udostępnia osobom trzecim żadnych informacji dotyczących uczestnictwa lub wyników swoich Klientów w rundach oceny jakości bez ich zgody.

Zmiany w umowie

Labquality zastrzega sobie prawo do rozwijania lub zmiany treści swoich usług zewnętrznej oceny jakości lub harmonogramu dostaw ze względów operacyjnych. Labquality dąży do wszelkich uzasadnionych starań, aby powiadomić Klienta o wszelkich takich zmianach nie później niż na miesiąc przed planowanym terminem realizacji danej usługi.

Klient ma prawo do anulowania zamówienia na poszczególne rundy lub rozwiązania umowy w trakcie roku kalendarzowego. Jednakże, dana runda musi zostać anulowana nie później niż dwa miesiące przed planowanym miesiącem realizacji. Po anulowaniu rundy, Labquality obciąży Klienta opłatą tylko za rundy, które nie spełniają powyższych wymagań.

Fakturowanie i warunki płatności

Biorąc pod uwagę, że program zewnętrznej oceny jakości Labquality EQAs odbywa się w cyklach rocznych, okresem rozliczeniowym jest miesiąc, w którym próbki zostały wysłane do uczestnika. Labquality będzie wystawiać Klientom faktury za usługi 12 razy w roku. Każda faktura będzie obejmować wszystkie usługi (rundy), których planowana data dostarczenia próbek przypada przed ostatnim dniem miesiąca rozliczeniowego. Termin płatności wynosi 30 dni, licząc od daty wystawienia faktury. Opóźnienia w płatnościach będą skutkować naliczeniem odsetek ustawowych, a także wszelkich kosztów związanych z monitami i windykacją. Labquality zastrzega sobie prawo do zawieszenia realizacji swoich zobowiązań umownych w przypadku uzasadnionych podstaw do podejrzenia, że Klient może nie wywiązać się ze swoich zobowiązań umownych.

Siła wyższa

Labquality nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niewypełnienie swoich zobowiązań z powodu okoliczności pozostających poza jej kontrolą. Do zdarzeń siły wyższej, niezależnych od Labquality, należą strajki lub inne formy strajku, choroba Menedżera EQA lub eksperta sprawdzianu, przerwy w dostawie prądu lub usług telekomunikacyjnych, zakażenia w działaniu systemów informatycznych, środki prawa publicznego lub wszelkie inne okoliczności pozostające poza uzasadnioną kontrolą Labquality.

Labquality 02 stycznia 2025