

## INFORMACJE DLA KLIENTA

- ▶ Klient zlecający badania ma prawo do informacji o koszcie usługi i jej elementach oraz terminie wykonania badania.
- ▶ Przed dostarczeniem próbek do badań zaleca się poproszenie przedstawiciela laboratorium o instruktaż właściwego pobierania próbek do badań. Sposób pobierania próbek do badań może mieć istotny wpływ na wynik.
- ▶ Klient ma prawo do uczestniczenia w badaniu zleconych próbek.
- ▶ Dopuszcza się telefoniczne informowanie klientów o wynikach badań, jeżeli oprócz informacji identyfikujących zlecającego badania zostanie podany kod nadany przez klienta i zapisany na zleceniu.
- ▶ Także przedstawiciel zakładu w którym kontrolowano odprowadzane ścieki może uzyskać telefonicznie wyniki badań jeżeli poda kod próbki odnotowany na protokole pobierania próbek.
- ▶ Można zwrócić się do kierownictwa laboratorium z prośbą o interpretację wyników badania.
- ▶ Sposób przekazania sprawozdania z badań można wskazać zlecając badania (odbior osobisty, wysyłka pocztą, e-mail).
- ▶ Wyniki badań odnoszą się wyłącznie do badanych obiektów.
- ▶ Klient ma prawo do reklamacji wykonanej usługi w ciągu 14 dni od otrzymania sprawozdania.
- ▶ Laboratorium nie podzleca wybranych badań innym laboratoriom.
- ▶ Aktualny cennik usług laboratoryjnych jest dostępny w punktach przyjmowania zleceń oraz na stronie: [www.zwik.zgora.pl](http://www.zwik.zgora.pl)
- ▶ Zasady udzielania rabatów:
  - 5 % wartości usługi: za wykonanie badań 4-ch lub 5-ciu próbek od jednego klienta dostarczonych jednego dnia, w ramach jednego zlecenia.
  - 10 % wartości usługi: za wykonanie badań 6-ciu i powyżej próbek od jednego klienta dostarczonych jednego dnia, w ramach jednego zlecenia.
  - 10 % wartości usługi: niezależnie od ilości dostarczonych próbek dla stałych zleceniodawców, zlecających badania od co najmniej 2-ch lat i zlecających badanie w poprzedzającym roku łącznie ponad 50-ciu próbek.Rabat nie obejmuje kosztów dojazdu do klientów.