

Generelle leveringsvilkår			Dok.id.: D00155 Ver.: 1.01 / 05.03.2025
Skrevet av: Hilde Aurvoll	Godkjent av: Hilde Aurvoll	Type: Andre dokument	Side 1 av 2

Merknad til denne versjonen

Forlenget gyldighet til 05.03.2026

Mat-Miljølaboratoriet AS sine generelle leveringsvilkår gjeld for alle tenester, både akkrediterte og uakkrediterte. Avvik eller tillegg må avtalast skriftleg. Mat-Miljølaboratoriet AS er akkreditert etter **NS-EN ISO 17025**, med akkrediteringsnummer **TEST 089**.

Ved innlevering av prøver eller bestilling av tenester godkjenner kunden disse vilkåra.

1. Avtale

- Analysar vert avtalte gjennom følgjeskjema, telefon, skriftlege avtalar, tilbod eller prøvetakingsplanar.
- Bestillingar pr. telefon er bindande sjølv om dei ikkje er bekrefta skriftleg.
- Avtalar kan justerast i avtaleperioden etter gjensidig einigheit mellom partane.
- Mat-Miljølaboratoriet AS kan endre sine rutinar for oppdrag, så lenge det ikkje går utover kvaliteten på arbeidet.
- **Dersom kunden ber om bruk av ei metode som vert vurdert som uhensiktsmessig eller forelda, vil kunden bli varsla og få tilrådd ei meir aktuell metode.**

2. Innsyn og informasjon

- Informasjon om metodikk, akkrediteringsstatus, måleusikkerheit, deteksjonsgrenser og prisar er tilgjengeleg på førespurnad.
- Kunden kan etter avtale få innsyn i relevante prosedyrar, SLP-resultat og laboratorieaktivitet.
- Mat-Miljølaboratoriet AS kan krevje teieerklæring før innsyn vert gitt.

3. Underleverandørar

- Mat-Miljølaboratoriet AS har rett til å bruke underleverandørar for analysar som ikkje kan utførast internt eller ved havari på utstyr.
- Kunden aksepterer at prøver kan verte vidaresende til underleverandør, og at nødvendig informasjon om prøva blir delt.
- Kunden kan be om informasjon om kva for underleverandør som er brukt.

4. Prøvemottak og rapportering

- Mat-Miljølaboratoriet AS nyttar elektronisk rapportering med mindre anna er avtalt.
- Vanleg behandlingstid er **1–2 veker**, ved bruk av underleverandør **3–4 veker**. Ved vesentlege forseinkingar vert kunden varsla.
- Rapportar vert sendt som **ukryptert e-post** til avtalte adresser. Alternativ leveringsmåte må avtalast på førehand.
- Analysereultat er kunden sin eigedom og kan ikkje vidareformidlast utan skriftleg samtykke.
- Rapportar og prøvedata vert lagra i **3 år** etter utsending.

5. Ansvar og risiko

- Kunden er ansvarleg for korrekt prøvetaking med mindre anna er avtalt. Rettleiing kan givast ved behov.
- Mat-Miljølaboratoriet AS er ikkje ansvarleg for skader på prøver under transport.
- Dersom ein prøve vert vurdert som ueigna, eller har klare manglar, kan laboratoriet avvise prøva i samråd med kunden.
- Mat-Miljølaboratoriet AS sitt ansvar er avgrensa til analysekostnaden.
- Laboratoriet er ikkje ansvarleg for feil som følge av mangelfull prøvetaking eller feilaktig bruk av analyseresultat.
- Erstatningskrav må meldast snarast mogleg og seinast innan **6 månader**.
- **Force majeure:** Mat-Miljølaboratoriet AS kan ikkje haldast ansvarleg for forseinkingar eller feil som følgje av streik, brann, krig, naturkatastrofar eller andre forhold utanfor vår kontroll.

6. Fakturering og betalingsvilkår

- Prisane er oppgitt eks. mva. med mindre anna er spesifisert.
- Fraktkostnader for prøver kjem i tillegg.
- Fakturering skjer etterskotsvis med **30 dagar betalingsfrist**.
- Reklamasjon på faktura må skje før forfallsdato.
- For sein betaling vert påført purregebyr og renter i samsvar med lov om forsinkingsrenter.

7. Personvern og teieplikt

- Vi sikrar at kundedata vert handtert i samsvar med gjeldande personvernlovgiving.
- Mat-Miljølaboratoriet AS og kunden har teieplikt om alle forhold knytt til avtalen, både under og etter avtaleforholdet.
- Dersom lovverket krev at konfidensiell informasjon vert frigitt, vert kunden informert på førehand.

8. Samarbeidsplikt

- Begge partar pliktar å samarbeide for å sikre ei god gjennomføring av avtalen.
- Kunden pliktar å gi nødvendige opplysningar om prøvene for å sikre korrekt analyse.

9. Klagar og avvik

- Klagar vert handsama etter interne rutinar for avviksbehandling.
- Kunden skal melde inn eventuelle klagar snarast mogleg etter mottatt rapport.

10. Tvister og lovvalg

- Tvistar skal løysast gjennom forhandlingar.