



ОБЩИ ТЪРГОВСКИ УСЛОВИЯ

Уреждащи договорните взаимоотношения между *Лабораторен блок-ВСЕ; ДЗЖ* към **“БИОФАРМ-ИНЖЕНЕРИНГ“** АД, ЕИК: 119055339, седалище и адрес на управление: гр. Сливен 8800, бул. “Тракия“ №75, 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 **“БИОФАРМ-ИНЖЕНЕРИНГ“** АД на

ОБЩИ ПОНЯТИЯ

- 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;
 - Всякакви други услуги, включени в предмета на предлаганите от лабораторията услуги, включително и такива, които се извършват за първи път с подаване на Заявка за изпитване (виж 3.2.1) от клиент.
- 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 услугите; условията и реда за прекратяване на сключените между лабораторията и клиентите договори; отговорността и санкциите по неизпълнение на договорите.

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

- Под **„Изпитване“** с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на процес на измервания или изпитвания по определени показатели, посочени подробно на интернет сайта на лабораторията (www.biopharm.bg) или договорени индивидуално по какъвто и да е начин между клиента и лабораторията. Поради широкия обхват на извършваните изпитвания в различни области, е възможно публикуваното да не е изчерпателно, като настоящите **ОБЩИ УСЛОВИЯ** са приложими и към изпитвания в области, непосочени там, за които има договорни отношения между лабораторията и клиентите, регулирани от настоящите **ОБЩИ УСЛОВИЯ**.
- Под **„Възлагане на анализи/услуги“** с настоящите общи условия страните приемат и влагат като съдържание следните задължително изпълнени три предпоставки:
 - Подадена от клиента **„Възлагателно писмо“** по образец, предоставен от лабораторията с идентификация от СУК - QF 7.4-1, или подаден от клиента документ, съдържащ минимална и достатъчна информация, служеща за идентифициране на клиента, на пробата и на услугите, заявени от клиента към лабораторията. Надлежно попълнена и подписана заявка за изпитване се предоставя в лабораторията физически заедно с пробата или се изпраща по имейл към лабораторията. В случай, че клиентът изпрати заявка за изпитване по имейл, същият се задължава да изпрати по имейл подписани настоящите Общи условия, с които се съгласява.
 - Физически **предоставена от клиента Проба за анализ** (обект на изпитване по смисъла на ISO/IEC 17025:2018). С настоящите общи условия страните приемат



и влагат съдържание на различни по естество, структура, състав, обем, брой, тегло и съдържание вещи, 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, като преценката може да се направи и след подадена заявка и предоставена проба. 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 3.5.1 от тези общи условия. По преценка на лабораторията или по изрична молба на клиента, продуктът за изпитване подлежи на фотографирание и/или видеофилмиране от страна на лабораторията, като материалите от заснемането остават изключителна собственост на лабораторията. 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, като не е задължена да уведомява за това клиента. Проби за анализ се приемат по всяко едно време в рамките на работните дни и часове на лабораторията, обявени на интернет сайта ѝ. По своя преценка, лабораторията може да регистрира приета проба на следващ присъствен ден.

3.2.3. **Напълно заплатена стойност на възложените със заявката анализи.** Заплащането на анализите се извършва по начин, договорен между страните. Без значение начинът на заплащане, за лабораторията не възникват каквито и да е задължения, в случай че заявените услуги (виж 1.1 и 1.2) не са напълно заплатени.

3.2.3.1.1. Лабораторията по своя преценка може да започне извършване на възложени услуги (виж 1.1 и 1.2) и преди заплащане на стойността им (виж 3.2.3), но това не отменя задължението на клиента по 3.2.3.

3.2.3.1.2. Правилата на 3.2.3 могат да бъдат променени само с подписване на договор между клиент и лабораторията, който изрично да промени правилата на 3.2. от тези общи условия.

3.2.3.1.3. Заплащането може да се извърши на база фактура или проформа-фактура изпратена по електронна поща към клиента. Клиентът поема задължение да изиска изпращане на документ за плащане, както и да провери дали същият е получен при него.

3.3. Под „Изпитвателен протокол” (озаглавен с това или с каквото и да е сходно наименование на български или друг език, например – Сертификат от анализ, Test report и т.н.т) с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на документ на хартиен или на електронен носител, изготвен от лабораторията, съобразно действащите и приложими за случая нормативни документи или общи правила, включително и правилата по Системата за управление на качеството на лабораторията, отразяващ резултатите от проведеното изпитване и съдържащ следните неизчерпателно изброени реквизити: номер на документа, дата на документа, продукт, подлежащ на изпитване, приложим нормативен документ за проведеното изпитване, партида и/или обем на партидата (когато е приложимо), обем на извадката (когато е



приложимо), заключение от изпитването, лица, извършили изпитването, снимков материал на продуктите за изпитване 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.

- 3.3.1. Лабораторията може да предостави готов изпитвателен протокол на клиента само по електронен път във вид на какъвто и да е файл, позволяващ изпращането му към клиента. С изпращане на готов изпитвателен протокол само по имейл, страните се съгласяват, че лабораторията е изпълнила задълженията си по тези общи условия.
- 3.3.2. В случай, че даден изпитвателен протокол не може да бъде изпратен към клиента по какъвто и да е начин, поради липса на имейл адрес или поради невъзможност клиентът да бъде намерен на посочен в заявката адрес, страните се съгласяват, че лабораторията е изпълнила задълженията си по тези общи условия и не носи отговорност за предаване на протокола.
- 3.3.3. Страните се съгласяват, че готовите изпитвателни протоколи следва да се потърсят от клиента в лабораторията.
- 3.3.4. Лабораторията има право да начислява такси извън договорените за разпечатване и/или физическо изпращане на готови изпитвателни протоколи.

3.4. Под „Договор“ с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на взаимоотношения между лабораторията и клиента възникнали по силата на тези общи условия, като формален договор се подписва само при желание от страна на клиента.

3.5. Срокът за извършване на изпитванията започва да тече само след напълно изпълнени от страна на клиента условия по т.3.2. Срокът се определя и преценява от лабораторията. 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 от клиента. Срок за анализ започва да тече, освен при горните условия, и при доставен в лабораторията и годен за анализ реагент (вещество). Съобщен устно или писмено срок от представител на лабораторията на клиента е условен и подлежи на промяна, поради невъзможност да се определи точен срок за извършване на услугите от страна на лабораторията. Лабораторията няма задължение по тези общи условия да съобщава и спазва точно определени срокове за извършване на заявени услуги.

3.6. Цената на изпитването се определя индивидуално, съобразно: количеството на продуктите за изпитване, обхвата на изпитваните показатели, необходимите за 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. Стойността на скъпоструващите консумативи, вида им, количеството и доставчика се определят от лабораторията и се



съгласуват с клиента. В този случай ДОГОВОР по смисъла на тези общи условия е налице само след заплатени от страна на клиента и доставени от външен доставчик консумативи.

- 3.6.1. В случай, че между клиента и лабораторията не съществува индивидуално одобрена писмена ценова оферта или какъвто и да е друг писмено договорен документ, съдържащ индивидуални цени, то за валидни цени се приемат единствено цените, посочени в приемната на лабораторията. Лабораторията може по всяко време да променя цените на услугите.
- 3.6.2. *За преиздаване на документи или копия от документи се заплаща такса в размер на BGN 2.00 без ДДС за документ.*
- 3.6.3. При желание на клиента за обявяване на съответствие на продукт изпитан в лабораторията, след уточняване на правилото за взимане на решение, когато то не е изрично указано в спецификация, стандарт или друг регулаторен документ (посочен от клиента), клиентът заплаща сума, която е предварително договорена между страните.
- 3.6.4. ЗАПЛАЩАНЕТО се извършва от страна на клиента в брой или по банков път в българска валута срещу което лабораторията издава фактура или друг финансов документ.
- 3.6.5. Правилата на точка 3.2.3 от тези общи условия остават непроменени.

3.7.НАЧИН НА ДОСТАВЯНЕ НА ПРОБАТА ЗА АНАЛИЗ. Пробите за анализ могат да бъдат предоставени по следните начини:

- 3.7.1. **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.
- 3.7.2. Доставяне на проби чрез куриер или чрез поща, или чрез представител или пълномощник, или по какъвто и да е начин, се счита за ЛИЧНО доставяне по смисъла на т.3.7.1 от тези Общи условия.
- 3.7.3. **С ТРАНСПОРТ на ЛАБОРАТОРИЯТА.** Получаването на пробите за изпитване става на място във фирмата от представител на лабораторията, който се задължава да съхранява пробите при хладилни условия и по начин, които не допуска разсипване, изливане или повреда.

3.8.ИЗПИТВАНЕТО на продуктите се осъществява в лабораторни или други условия от лабораторията само след изпълнение на всички точки от тези общи условия и само за показателите, заявени в заявката за изпитване. Лабораторията е въвела процедури в своята СУК, свързани с извършване на всички действия по 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.

3.9. РЕЗУЛТАТИТЕ от изпитването се оформят в изпитвателен протокол (виж 3.3) 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. Възможно е да се начисли допълнителна такса в случай на изчисляване на разширена неопределеност от измерване.

3.9.1. 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 действащия протокол от изпитване към датата на подаване на заявката, съгласно изискванията на стандарт ISO/IEC 17025 “Общи изисквания относно компетентността на лабораториите за изпитване и калибриране“.

3.9.2. В случай на извършване на анализи в обхвата на акредитацията на лабораторията по стандарт ISO/IEC 17025, както и във връзка с изискванията на горещитирания 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 ISO/IEC 17025 и правилата на акредитиращия орган.

3.9.3. В случай на промяна на 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.

3.10. УПРАВЛЕНИЕ НА ПОВЕРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ. 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.

3.11. Всички документи, изготвени от лабораторията, са на български език, освен ако техническите документи не се съхраняват на оригиналния език, на който е създаден софтуера, който ги управлява. В случай, че това е възможно, лабораторията може да предоставя към клиенти документи на друг език, когато това е договорено.

3.12. ЛАБОРАТОРИЯТА има право едностранно да променя или изменя тези ОБЩИ УСЛОВИЯ частично или пълно, като уведомява за това КЛИЕНТА чрез публикуване на уебсайта си на новите ОБЩИ УСЛОВИЯ без да е задължена изрично да уведомява клиента за това. С подписване на Заявка за изпитване или чрез подписване на тези Общи Условия, или чрез каквото и да е изявление, клиентите дават неотменимото си съгласие всички техни правни отношения да се регулират от тези ОБЩИ УСЛОВИЯ.

3.13. 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.



- 3.14.** Настоящите общи условия са приети ръководството на **“БИОФАРМ-ИНЖЕНЕРИНГ“** АД на 13.05.2020год. и влизат в сила веднага. Заварените към датата на приемане на тези общи условия договорни отношения се процедират по общия гражданско-правен ред.
- 3.15.** За неупоменатите в тези общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство и правилата на Системата за управление на качеството на лабораторията.

Край