

AB „KLAIPĖDOS VANDUO“ LABORATORINIŲ GERIAMOJO VANDENS TYRIMŲ UŽSAKYMŲ IR ATLIKIMO TVARKA

1. Bendrosios nuostatos

1.1. AB „Klaipėdos vanduo“ laboratorinių vandens tyrimų užsakymų ir atlikimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato ir įtvirtina taisykles bei reikalavimus AB „Klaipėdos vanduo“ (toliau – Bendrovė) vidaus tvarkai bei Bendrovės organizacinėms priemonėms, kurios yra skirtos nustatyti Bendrovės atliekamų laboratorinių tyrimų sąlygas bei tvarką.

1.2. Tvarka taikoma visoms Bendrovės sutartims su Užsakovu (toliau – Užsakovas), nepaisant to, koku būdu sutartis buvo sudaryta (Užsakovui užsakymą suformavus savitarroje).

1.3. Tvarka privalo vadovautis ir laikytis joje įtvirtintų sąlygų Bendrovės darbuotojai, atstovai, veikiantys suteiktų įgaliojimų pagrindu, Užsakovai sudarę sutartis su Bendrove dėl tyrimų atlikimo, tiek bet kurie tretieji asmenys.

2. Sąvokos

2.1. **Bendrovė** – Akcinė bendrovė „Klaipėdos vanduo“.

2.2. **Tvarka** – yra laboratorinių tyrimų užsakymų ir atlikimo tvarka.

2.3. **Laboratorija** – Bendrovės struktūrinio padalinio Kokybės valdymo skyriaus dalis, kuri veiklą vykdo pagal Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos išduotą leidimą Nr. LPL 20, keitimas Nr. 2, 2022-04-13.

2.4. **Užsakovas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris užsakymą dėl laboratorinių tyrimų atlikimo suformuoja Bendrovės savitarroje arba juridinis asmuo, kuris sudaro sutartį su Bendrove dėl tyrimų atlikimo.

2.5. **Šalys** – Bendrovė ir Užsakovas;

2.6. **Subrangovas** – trečioji šalis, į kurią Bendrovė turi teisę kreiptis dėl tyrimų atlikimo paslaugų pirkimo.

2.7. **Sutartis** – tarp Bendrovės ir Užsakovo, bet kokios šioje Tvarkoje aptartos formos sudarytas susitarimas, dėl tyrimų atlikimo ir jų sudėtinių dalių, t. y. tvarkos, komercinio pasiūlymo, mėginių ėmimo protokolo, tyrimų protokolo, bet kurių kitų dokumentų, kurie laikomi sutarties sudėtine dalimi.

2.8. **Komercinis pasiūlymas** – Bendrovės pasiūlymas dėl mėginių ėmimo ir/ar tyrimų atlikimo, kuriame nurodytos esminės tyrimų atlikimo sąlygos: konkretūs tyrimai, tyrimų kaina, tyrimų atlikimo terminai ir kt.

2.9. **Užsakymas** – Užsakovo pageidaujimų paslaugų sąrašas, pateiktas Bendrovės savitarroje.

2.10. **Mėginių ėmimo akta** – Bendrovės parengtas dokumentas, kuris Bendrovės pildomas ir Šalių pasirašomas, kai Užsakovo prašymu Bendrovė pati atsako už mėginių paėmimą ir jų transportavimą į Laboratoriją.

2.11. **Paslauga** – bet kurie tyrimai, įskaitant, bet neapsiribojant cheminius, mikrobiologinius ir kitus tyrimus, kuriuos turi teisę atlikti ir atlieka Bendrovė, įskaitant ir mėginių paėmimą ir transportavimą (jei dėl to Šalys susitarė atskirai), dėl kurių atlikimo Šalys susitarė ir sudarė Sutartį.

2.12. **Mėginiai** – Bendrovės nustatyta tvarka ir sąlygomis Užsakovo pateikiami geriamojo vandens mėginiai, kurie yra naudojami tyrimams atlikti.

2.13. **Tyrimų protokolai** – Bendrovės patvirtintos formos tyrimų protokolai, kuriame pateikiamas konkretaus mėginio tyrimo rezultatas.

2.14. **Savitarna** –internetu pasiekiami Bendrovės informacinė sistema.

2.15. Visos Politikoje naudojamos sąvokos gali būti vartojamos tiek vienaskaitos, tiek daugiskaitos formose.

3. Užsakovų Asmens duomenų tvarkymas

3.1. Užsakovo asmens duomenys yra tvarkomi Bendrovės teikiamų paslaugų užsakymų tikslu:

3.1.1. Asmens duomenys – vardas, pavardė, adresas, elektroninio pašto adresas, telefono numeris – neperduodami jokiems duomenų gavėjams, išskyrus įstatymų numatytus atvejus, kai toks perdavimas būtų sąlygotas teisės akto ar teismo, kitos institucijos privalomo sprendimo.

3.1.2. Nurodytų, 3.1.1 punkte, asmens duomenų nepateikimo atveju, Bendrovė pasilieka teisę nesuteikti laboratorinių tyrimų paslaugų.

3.2. Užsakovo asmens duomenys yra tvarkomi Bendrovės teikiamų paslaugų užsakymų sutarties sudarymo vykdymo tikslu:

3.2.1. Mokėjimų bei skolinių įsipareigojimų duomenys (mokėtojo vardas, pavardė, įmokos paskirtis, mokėjimo terminas, mokėjimo suma, sumokėjimo data, mokėjimo pavedimo numeris, banko sąskaitos numeris, duomenų subjekto skolos dydis).

3.3. Asmens duomenų tvarkymo teisiniai pagrindai

3.3.1. Sutarties vykdymas (BDAR (2016/679) 6 straipsnio 1 dalies b punktas);

3.3.2. Teisinės prievolės taikymas (BDAR (2016/679) 6 straipsnio 1 dalies c punktas);

3.3.3. Teisėti laboratorijos interesai (BDAR (2016/679) 6 straipsnio 1 dalies f punktas).

3.4. Asmens duomenų saugojimo laikotarpis

3.4.1. Asmens duomenys bus saugomi tol, kol bus reikalingi tikslai, dėl kurių jie buvo surinkti, įskaitant visus teisinius arba ataskaitų teikimo reikalavimus. Konkretūs saugojimo terminai nustatomi atsižvelgiant į teisinius įsipareigojimus ir Bendrovės poreikius.

3.5. Užsakovas turi šias teises:

1. a) teisę susipažinti su savo asmens duomenimis;
2. b) teisę ištaisyti netikslius duomenis;
3. c) teisę ištrinti (teisę būti pamirštam);
4. d) teisę apriboti duomenų tvarkymą;
5. e) teisę į duomenų perkeliamumą.

4. Tyrimų atlikimo tvarka

4.1. Sutarties sudarymas. Esminės Sutarties sąlygos.

4.1.1. Sutartis su fiziniais asmenimis laikoma sudaryta, kai Užsakovas pateikia užsakymą savitarnoje ir yra apmokėjęs už tyrimus bei pateikęs mėginį Bendrovei.

4.1.2. Sutartis su juridiniais asmenimis laikoma sudaryta, kai Bendrovė pateikia komercinį pasiūlymą ir abi Šalys pasirašo Sutartį. Taip pat tais atvejais, kai Užsakovas sudarė sutartį su Bendrove vadovaujantis LR Viešųjų pirkimų įstatymu.

4.1.3. Sutartis laikoma sudaryta, nepaisant to, kokia forma įvyko pasirašymas, – abiejų Šalių atstovams Sutartį pasirašius asmeniškai, ar pateikus Užsakymą per savitarną.

4.1.4. Sutarties esminės sąlygos yra Šalių sutarti laboratoriniai tyrimai ir /ar mėginių paėmimas, kuriuos Bendrovė įsipareigoja atlikti, tyrimų kaina, atsiskaitymo tvarka ir Šalių atsakomybės. Bet kurios iš Sutarties esminių sąlygų pažeidimas yra pagrindas kitai Sutarties Šaliai nutraukti Sutartį ir taikyti Sutartyje ir šioje Tvarkoje numatytas sankcijas.

4.1.5. Savitarnoje pateiktas užsakymas mėginių ištyrimui ir/ar mėginių paėmimui turi būti užpildytas teisingai, nurodant įmonės rekvizitus, kontaktinius duomenis bei visa kita prašoma informacija apie mėginį bei tyrimus.

4.1.6. Tyrimų užsakymas bus pradėtas vykdyti tik atlikus apmokėjimą ir pristačius mėginį į Bendrovę adresu Ryšininkų g. 11, Klaipėda.

4.1.7. Užsakovui pasirinkus, kad vandens mėginį paims Bendrovės darbuotojai (mokama paslauga) bei Užsakovui tai pažymėjus savitarnos užsakymo formoje, su Užsakovu susisiekiama per 3 d. d. ir suderinama mėginio ėmimo data ir laikas.

4.1.8. Paaiškėjus, kad Užsakovas pateikė netikslią informaciją teikdamas Užsakymą, šis Užsakymas yra anuliuojamas ir Užsakovui pateikus raštišką prašymą pinigai grąžinami atskaičius mokestį už klaidingai pervestų pinigų grąžinimą.

4.1.9. Paslaugų kaina nurodoma Užsakymo pateikimo formoje, Užsakovui pasirinkus paslaugas, kurias Užsakovas nori atlikti. Kaina Užsakymo formoje, nurodoma be pridėtinės vertės mokesčio (PVM).

4.1.10. Užsakyme nurodytos paslaugų atlikimo kainos pakeičia visus ankstesnius žodinius ar rašytinius kainų pasiūlymus (išskyrus nurodytas viešųjų pirkimų sutartyse).

4.1.11. Paslaugų kaina gali būti keičiama, Bendrovei iš anksto pranešus Užsakovui. Apie Paslaugų kainų pasikeitimus Bendrovė praneša Užsakovui viešųjų ryšių priemonėmis, bei Bendrovės internetinėje svetainėje prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki naujos paslaugų kainos įsigaliojimo dienos. Paslaugoms, kurios mėginiai buvo pateikti iki naujų paslaugų kainos įsigaliojimo dienos, taikoma ankstesnė paslaugų kaina. Užsakovas, gavęs pranešimą apie keičiamą paslaugų kainą, nesutikdamas su Bendrovės nustatytais paslaugų kainomis, turi teisę atsisakyti tęsti paslaugas ir apie Sutarties nutraukimą informuoti Bendrovę elektroniniu paštu arba registruotu laišku ne vėliau kaip iki naujos paslaugų kainos įsigaliojimo dienos. Užsakovui neinformavus Bendrovės apie Sutarties nutraukimą, laikoma, kad Užsakovas sutinka su Bendrovės nustatytais naujomis paslaugų kainomis.

4.1.12. Jei Užsakovas sudarė sutartį su Bendrove vadovaujantis LR Viešųjų pirkimų įstatymu, komerciniame pasiūlyme nurodyta paslaugų kaina galioja visą Sutarties terminą ir negali būti keičiama vienašaliu Bendrovės pranešimu, išskyrus atvejus numatytus LR Viešųjų pirkimų įstatyme, kai paslaugų kaina gali būti keičiama.

4.1.13. Paslaugų kainos pakeitimu nelaikomi atvejai, kai paslaugų kaina pasikeičia dėl Lietuvos Respublikoje pasikeitusio pridėtinės vertės mokesčio (PVM).

4.1.14. Jei Šalys nebuvo pasirašiusios Sutarties ir Užsakovui nebuvo pateiktas komercinis pasiūlymas su specialiomis kainomis, Užsakovui taikomos Bendrovės patvirtintos standartinės paslaugų kainos, kurios nurodomos Bendrovės savitarnoje. Jei Užsakovas iki mėginių perdavimo neinformavo Bendrovės, jog nesutinka su paslaugų kaina, laikoma, jog Užsakovas sutinka, kad tyrimai būtų atlikti Bendrovės taikomomis kainomis.

4.1.15. Jei Užsakovas nori keisti prieš tai pateiktame Užsakyme tyrimus, turi teikti naują prašymą, ankstesnis Užsakymas yra anuliuojamas ir Užsakovui pateikus raštišką prašymą pinigai grąžinami atskaičius mokestį už klaidingai pervestų pinigų grąžinimą.

4.1.16. Tyrimų atlikimo trukmė nuo 2 iki 10 darbo dienų. Kai kurių tyrimų trukmė nuo 14 iki 20 darbo dienų.

4.1.17. Paslauga yra laikoma atlikta, kai Bendrovė pateikia Užsakovui tyrimų protokolą.

4.1.18. Bendrovė sąskaitą faktūrą už atliktą paslaugą išrašo ir išsiunčia Užsakovui Sutartyje arba pateiktame Užsakyme nurodytu elektroniniu paštu.

4.2. Reikalavimai cheminių bei mikrobiologinių tyrimų mėginiams

4.2.1. **Geriamojo vandens cheminiams tyrimams** vanduo pilamas į 1- 2 litrų švarią stiklinę ar plastikinę tarą. Ši tara negali būti nuo vaisvandenių, nes nuo to priklauso tyrimų tikslumas.

4.2.2. Mėginiai imami švariomis rankomis arba su vienkartinėmis pirštinėmis.

4.2.3. Prieš imant vandens mėginį leisti užsistovėjusiam vandeniui nubėgti 2–3 min.

4.2.4. Naudoti švarų plastikinį ar stiklinį butelį, jį dar gerai praskalauti tuo vandeniui, kurį imame (užpildyti, išpilti, tada vėl užpildyti);

4.2.5. Stiklinį arba plastikinį butelį pripildyti nepaliekant oro tarpo. Tuomet sandariai uždaryti.

4.2.6. **Geriamojo vandens mikrobiologiniams tyrimams** Užsakovas turi paimti specialiai tam skirtą indą, atvykus į AB „Klaipėdos vanduo“ klientų aptarnavimo centrą arba įsigyti vaistinėje du sterilius indelius po 100 ml, kurie skirti šlapimo tyrimams.

4.2.7. Mėginiai turi būti paimti švariomis rankomis arba su vienkartinėmis pirštinėmis;

4.2.8. Prieš imant vandens mėginį leisti vandeniui nubėgti 2–3 min.;

4.2.9. Atidarytą sterilų butelį reikia kuo greičiau pakišti po čiaupu, jį pripildyti, paliekant oro tarpą, daugiau įpylus vandens, nenupilti. Butelį sandariai užsukti.

4.2.10. Butelio kamščio vidus turi būti švarus ir negali liestis prie paviršių (pirštų ir kt.);

4.2.11. Vandens mėginys turi būti pristatytas tą pačią dieną arba laikomas šaldytuve (5±3)°C ne ilgiau 24 val. Pristatyti į klientų aptarnavimo centrą.

4.3. Mėginių priėmimas:

4.3.1. Mėginiai priimami Bendrovės klientų aptarnavimo centre adresu Ryšininų g. 11, Klaipėda pirmadienį, antradienį ir trečiadienį nuo 07:30 iki 15:00 val.

4.3.2. Mėginiai, kolonijas sudarančių vienetų 22°C temperatūroje tyrimui atlikti priimami tik pirmadienį ir antradienį nuo 07:30 iki 15:00 val.

4.3.3. Bendrovė turi teisę perduoti privalomus nurodymus Užsakovui dėl mėginių kiekio, kokybės, pakuotės (taros), kitais su mėginių surinkimu, perdavimu, tyrimų atlikimu, susijusiais klausimais tiek žodžiu, tiek raštu.

4.3.4. Užsakovo prašymu Bendrovė gali paimti mėginius Užsakovo nurodytoje vietoje dalyvaujant Užsakovo atstovui. Kai mėginius paima Bendrovė, pasirašomas mėginių ėmimo protokolas.

4.3.5. Bendrovė turi teisę atsisakyti priimti mėginius, jeigu:

4.3.5.1. pateikti mėginiai yra nepakankamo kiekio, netinkamoje pakuotėje (taroje) ir netinkamos temperatūros, pristatyti netinkamomis transportavimo sąlygomis.

4.3.5.2. užsakymas nėra suformuotas savitaroje (kai mėginiai yra registruojami Užsakovo atstovų).

4.3.5.3. Užsakovas nesilaikė privalomų Bendrovės nurodymų dėl mėginių surinkimo, pristatymo ir/ar perdavimo.

4.3.5.4. Tyrimams atlikti perduotos toksiškos, sprogstamos, degios, radioaktyvios ar kitokios potencialiai pavojingų savybių turinčios medžiagos.

4.4. Paslaugų atlikimas ir tyrimų protokolo išdavimas:

4.4.1. Užsakovas turi teisę atsisakyti paslaugos kol tyrimo mėginys nėra pateiktas Bendrovei.

4.4.2. Užsakovui atsisakius paslaugos ar jo dalies, Užsakovas privalo atlyginti Bendrovei visas dėl paslaugų atlikimo patirtas išlaidas, kurias Bendrovė patyrė iki Užsakovo atsisakymo gavimo momento.

4.4.3. Tyrimo atlikimo rezultatai įforminami Bendrovės laboratorijos patvirtintame tyrimų protokole.

4.4.4. Dėl informacijos patikslinimo arba keitimo tyrimų protokoluose, Užsakovas gali kreiptis į Bendrovę per 14 kalendorinių dienų nuo tyrimų protokolo gavimo.

4.4.5. Tyrimų protokolas gali būti taisomas:

4.4.5.1. Kai po tyrimo protokolo išsiuntimo Bendrovės laboratorijos darbuotojai arba Užsakovas aptinka jame klaidą ar netikslumą. Tokiu atveju tyrimų protokolas gali būti keičiamas ir po ilgesnio nei 14 kalendorinių dienų termino numatyto 4.4.4 p.;

4.4.5.2. Kai Užsakovas prašo pakeisti informaciją kuri nesutampa su užsakyme pateikta. Keisti tyrimų protokolą galima tik esant raštiškam Užsakovo prašymui, įvertinus pagrįstumo įrodymus.

4.4.6. Bendrovei atlikus laboratorinius tyrimus, tyrimo protokolas pateikiamas elektroniniu paštu nurodytu užsakovo pateiktame užsakyme.

5. Skundų nagrinėjimo tvarka

5.1. Užsakovas turi teisę elektroniniu paštu ar registruotu laišku pareikšti Bendrovei skundą dėl atliktų tyrimų kokybės.

5.2. Bendrovė atlieka tik Užsakovo užsakyme pateiktus mėginio tyrimus ir atsako tik už ištirto mėginio tyrimų rezultatus. Bendrovė neatsako už tą mėginio dalį, kuri nebuvo pateikta Bendrovei tyrimams atlikti.

5.3. Gavus skundą, Bendrovė privalo išnagrinėti jį per 20 darbo dienų pagal bendrovėje patvirtintą tvarką.

6. Užsakovo teisės, pareigos ir atsakomybė

6.1. Užsakovas privalo pateikti visą su paslaugų atlikimu susijusią Bendrovės prašomą informaciją.

6.2. Užsakovas privalo užtikrinti, jog laikysis tokio konfidencialumo įsipareigojimo, kokio laikosi Bendrovė Užsakovo atžvilgiu.

6.3. Užsakovas neturi teisės panaudoti tyrimų tam tikros dalies tyrimų protokole pateikto rezultato. Užsakovas turi teisę kopijuoti tik visą Bendrovės laboratorijos Tyrimų protokolą taip, kad kopijoje atsispindėtų viso tyrimo rezultatas.

6.4. Užsakovas privalo atlyginti žalą, kurią patyrė Bendrovė dėl Užsakovo netinkamai vykdomų Sutarties įsipareigojimų.

7. Konfidencialumas

7.1. Bendrovė įsipareigoja užtikrinti su Užsakovu sudarytos Sutarties, atliktų paslaugų, jų rezultatų konfidencialumą.

7.2. Bendrovė turi teisę naudoti atliktų paslaugų rezultatus, juos atskleisti tretiesiems asmenims, tik užtikrindama Užsakovo anonimiškumą. Užsakovo anonimiškumas reiškia, jog Bendrovė neatskleis tretiesiems asmenims informacijos apie Užsakovą. Tretieji asmenys turės teisę gauti tik informaciją apie Bendrovės atliktą tyrimą, jo dalį ar rezultatą, nenurodant, kieno užsakymu ir naudai buvo atlikti tyrimai, kas pateikė mėginius ar bet kokią kitą informaciją, kuri sudarytų sąlygas tretiesiems asmenims identifikuoti Užsakovą.

7.3. Bendrovė nesilaikys konfidencialumo įsipareigojimo:

7.3.1. kai Užsakovas suteikė teisę atskleisti konfidencialią informaciją.

7.3.2. kai informacija yra vieša ar tapo viešai prieinama ne dėl Bendrovės veiksmų.

7.3.3. kai Lietuvos Respublikos teisės norminiai aktai įpareigoja atskleisti informaciją valstybinės valdžios įstaigoms ir institucijoms, pareigūnams, vykdančioms teisėtą valstybinės valdžios funkcijas ar reikalavimus.

8. Baigiamosios nuostatos

8.2. Ši tvarka Užsakovui galioja ir taikoma nuo paslaugos užsakymo pateikimo dienos, jei Sutartis nepasirašoma, arba nuo Sutarties su Bendrove pasirašymo dienos.

8.3. Bendrovė turi teisę keisti šią Tvarką. Pakeista Tvarka Užsakovui įsigalioja nuo Tvarkos viešo paskelbimo Bendrovės savitarnos ir interneto puslapyje dienos.