



## 1. Anvendelse

- a) Leveringsbetingelsene gjelder for LabTjenester AS ved rekvirerte tjenester, inkludert bestillinger via telefon som ikke er bekreftet skriftlig og bestillinger gjort ved levering av prøver.
- b) LabTjenester AS forbeholder seg retten til å kunne gjøre skriftlige endringer i sine generelle betingelser. Gjeldene versjon er publisert på [www.labtjenester.no/generellebetingelser](http://www.labtjenester.no/generellebetingelser)

## 2. Pris

- a) Priser er eksklusiv alle gjeldende skatter og avgifter (herunder mva) og er basert på de satser som er i kraft på dagen for oversending av tilbudet til kunden. Gjeldende skatter og avgifter er de som er i kraft på dato for fakturering.
- b) Ved endringer i pris på tjenester fra LabTjenester AS sine underleverandører kan priser endres tilsvarende i avtalen.
- c) Eventuelle andre prisjustering skjer årlig pr 1. januar.
- d) Analyseoppdrag utenom åpningstid og hastep prøver vil bli belastet med pristillegg.
- e) Timepris belastes etter følgende påslag: Hverdager etter kl 15.30 er det 50 % tillegg og etter kl 21.00 er det 100 % tillegg. Lørdag og søndag er det 100 % tillegg. Offentlige høytidsdager er det 133 % tillegg.
- f) Ved oppdrag som medfører arbeid utenom åpningstid belastes kunde for faktisk arbeidstid med minimum belastning på 2 timer i tillegg til analysepris. Ved oppdrag som medfører arbeid både på kjemisk- og mikrobiologisk avdeling faktureres timetillegget separat fra hver avdeling.

## 3. Betalingsvilkår

- a) Betalingsbetingelser er 20 dager fra fakturadato, med mindre annet er avtalt.
- b) Reklamasjoner på analysepris/innhold i faktura må reises innen forfallsdato. Innsigelser fra kunden gir ikke rett til å utsette betalingen.

- c) Enhver faktura som ikke blir betalt, kan etter forfall i tillegg belastes med purregebyr og renter i henhold til lov om forsinkelsesrente.
- d) Fakturaavgift belastes alle faktura.
- e) Dersom fakturaer må endres i ettertid, som følge av manglende informasjon fra kunden, vil det påløpe et administrasjonsgebyr pr. faktura som må endres.
- f) Faktura sendes separat for kjemiske- og mikrobiologiske analyser.

## 4. Måleusikkerhet

- a) Opplysning om anvendt metodikk, måleusikkerhet og deteksjonsgrenser for både akkrediterte- og uakkrediterte analyser vil bli fremskaffet ved forespørsel.

## 5. Ansvar for skader og tap

- a) LabTjenester AS er bare ansvarlig for feil og mangler ved gjennomføring av oppdraget hvis dette skyldes grov uaktsomhet fra LabTjenester AS sine underleverandører.
- b) LabTjenester AS er ikke økonomisk ansvarlig for tap som eventuelt skyldes usikkerhet i analyser.

## 6. Leveringshindringer

- a) LabTjenester AS er fri for ethvert ansvar for skade og tap ved manglende levering som følge av streik, lockout og andre forhold som ligger utenfor LabTjenester AS kontroll og som LabTjenester AS ikke med rimelige midler kan forhindre.
- b) Når det foreligger leveringshindringer som nevnt ovenfor, skal kunden varsles snarest mulig. Partene er i slike tilfeller gjensidig forpliktet til å gjøre det som er mulig for å redusere eventuelle skadevirkninger og hurtigst mulig gjenoppta normale leveranser.

## 7. Forsendelse og transport

- a) Forsendelse av prøver til LabTjenester AS og eventuell retur av disse til kunden skjer på kundens risiko.



- b) Dette gjelder også om transporten er arrangert av LabTjenester AS (eller underleverandør) gjennom Posten, Bring eller andre transportselskaper. I slike tilfeller må ordnes mellom kunden og transportøren.
- c) Prøver som feilsendes og må hentes på for eksempel Posten påløper det timepris for henting som faktureres sammen med analysene.

#### 8. Taushetsplikt

- a) LabTjenester AS garanterer konfidensiell behandling av alle informasjon som selskapet får kjennskap til i forbindelse med utførelse av oppdrag.
- b) Alle analyseresultater behandles konfidensielt og er kundens eiendom. Kopier av analyserapporter kan sendes til tredjepart etter skriftlig avtale med oppdragsgiver.
- c) Verken LabTjenester AS eller kunden kan utlevere konfidensiell informasjon fra den andre part til en tredjepart uten skriftlig samtykke fra den andre parten, med mindre Norsk lov eller regulativer tilsier annet. LabTjenester AS og kunden vil kun bruke konfidensiell informasjon fra den andre parten i forbindelse med gjennomføring av tjenesten.

#### 9. Reklamasjoner / tvister

- a) I samarbeid med kunden tilpasses undersøkelsens omfang og vinkling til intensjonene med undersøkelsen. Kunden eller hans representant kan etter avtale overvåke hvordan LabTjenester AS utfører oppgaven. Denne adgangen må tilpasses for ikke å komme i konflikt med de regler om fortrolighet som gjelder andre oppdragsgivere.
- b) Alle opplysningene om prøvene, data i forbindelse med gjennomføringen av analysen og analyserapportene/sertifikatene, oppbevares i 3 år.

- c) Er partene enig om voldgiftsbehandling, skal enhver tvist i anledning av inngåtte kontrakter avgjøres ved voldgift i byretten etter tvistemålsloven kap.2. Er ikke partene enige om voldgiftsbehandlingen, behandles tvisten av ordinære domstoler. Som verneting vedtas byretten i Trondheim.

#### 10. Datahåndtering

- a) Kunder som får tildelt brukernavn og passord for tilgang til kundeportalen (analyseresultater online) er ansvarlig for konfidensiell behandling av disse. Samt videreformidling av brukernavn og passord skjer på en konfidensiell måte.
- b) Tilgangen til kundeportalen er kostnadsfri for våre kunder. Tidligere kunder kan få tilgang til historisk arkiv mot et årlig gebyr.
- c) Innlogging til kundeportalen er uten tilleggsikring som https.
- d) Utsendelse av svarrapport (pdf fil) pr e-post er ukryptert.

#### 11. Ubetjent prøvemottak

- a) Kunder som får tildelt kode for tilgang til ubetjent prøvemottak er ansvarlig for konfidensiell behandling av disse.

#### 12. Underleverandør

- a) LabTjenester forbeholder seg retten til å benytte underleverandører. Dersom kunden ikke har forespurt om bruk av underleverandører, er avtalen/bestillingen å forstå slik at LabTjenester sine underleverandører aksepteres.
- b) Kunden samtykker i at LabTjenester kan videreformidle nok informasjon om prøven til at underleverandøren kan utføre tjenesten på best mulig måte.
- c) LabTjenester plikter å orientere om hvem som er underleverandør for de enkelte prøvinger dersom kunden ber om det.