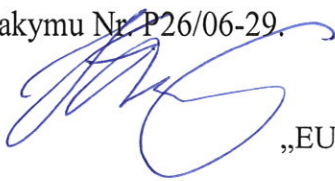


Patvirtinta direktoriaus 2026-06-29 d.  
įsakymu Nr. P26/06-29.



„EUROFINS LABTARNA LIETUVA“, UAB  
TYRIMŲ ATLIKIMO POLITIKA

## 1. Bendrosios nuostatos

1.1. „Eurofins Labtarna Lietuva“, UAB Tyrimų atlikimo politika (toliau – Politika) nustato ir įtvirtina taisykles bei reikalavimus „Eurofins Labtarna Lietuva“, UAB (toliau – Laboratorija) vidaus tvarkai bei Laboratorijos organizacinėms priemonėms, kurios yra skirtos nustatyti Laboratorijos atliekamų tyrimų sąlygas bei tvarką.

1.2. Laboratorijos Politika taikoma visoms Laboratorijos sutartims su Užsakovu (toliau – Užsakovas), nepaisant to, kokių būdu sutartis buvo sudaryta (Užsakovui raštu pateikus prašymą dėl tyrimų atlikimo ar Užsakovui užsakymą suformavus EOL).

1.3. Laboratorijos Politika privalo vadovautis ir laikytis joje įtvirtintų sąlygų tiek Laboratorijos darbuotojai, tiek atstovai, veikiantys suteiktų įgaliojimų pagrindu, tiek bet kurie tretieji asmenys, sudarę sutartis su Laboratorija dėl Tyrimų atlikimo.

## 2. Sąvokos

2.1. Politika – yra „Eurofins Labtarna Lietuva“, UAB patvirtinta tyrimų atlikimo politika;

2.2. Laboratorija – „Eurofins Labtarna Lietuva“, UAB, juridinio asmens kodas 123647492, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus įsteigta ir veikianti bendrovė, kurios pagrindinė ūkinė komercinė veikla – įvairaus pobūdžio tyrimų atlikimas.

2.3. Užsakovas – bet kokios teisinės formos įsteigtas juridinis asmuo, kuris sudaro sutartį su Laboratorija dėl tyrimų atlikimo ar kuris pateikia užsakymą atlikti tyrimus;

2.4. Šalys – Laboratorija ir Užsakovas;

2.5. Subrangovas – trečioji šalis, į kurią Laboratorija turi teisę kreiptis dėl tyrimų atlikimo paslaugų pirkimo.

2.6. Sutartis – tarp Laboratorijos ir Užsakovo, bet kokios šioje Politikoje aptartos formos sudarytas raštiškas susitarimas, dėl tyrimų atlikimo ir jų sudėtinių dalių, t.y. politikos, komercinio pasiūlymo, užsakymo formos, mėginių paėmimo – transportavimo akto, kliento paskyros, tyrimų protokolo, bet kurių kitų dokumentų, kurie laikomi sutarties sudėtine dalimi.

2.7. Komercinis pasiūlymas – Laboratorijos pasiūlymas dėl tyrimų atlikimo, kuriame nurodytos esminės tyrimų atlikimo sąlygos: konkretūs tyrimai, tyrimų ir parduodamų priemonių kaina, tyrimų atlikimo terminai ir kt.

2.8. Užsakymo forma – Užsakovo pateiktas rašytinis prašymas Laboratorijai atlikti tyrimus.

2.9. Mėginių paėmimo ir transportavimo aktas – Laboratorijos parengtas dokumentas, kuris Laboratorijos pildomas ir Šalių pasirašomas, kai Užsakovo prašymu Laboratorija mėginius tyrimams atlikti paima ir transportuoja asmeniškai.

2.10. Kliento paskyra – CRM sistemoje sukurta Kliento paskyra, kurioje Šalys nurodo išsamius ir teisingus rekvizitus, už Sutarties vykdymą, kontaktinius duomenis. Pasikeitus kliento paskyroje nurodytiems rekvizitams ar atstovams, jų kontaktiniams duomenims, Šalis privalo nedelsiant informuoti kitą Šalį apie kliento kortelėje nurodytus ir pasikeitusius duomenis. Šalis, pažeidusi įsipareigojimą nedelsiant informuoti kitą Šalį apie pasikeitusius duomenis, neturi teisės remtis aplinkybėmis, jog ji tam tikrų duomenų ir/ar informacijos pagal Sutartį negavo arba informacija buvo pateikta asmeniui, kurio įgaliojimai yra pasibaigę, taip pat reikalauti atlyginti žalą, patirtą dėl informacijos nesavalaikio pateikimo (nepateikimo).

2.11. Tyrimai – bet kurie tyrimai, įskaitant, bet neapsiribojant cheminius, fizikinius, mikrobiologinius ir kitus tyrimus, kuriuos turi teisę atlikti ir atlieka Laboratorija, įskaitant ir mėginių tyrimams atlikti paėmimą ir transportavimą (jei dėl to Šalys susitarė atskirai), dėl kurių atlikimo Šalys susitarė ir sudarė Sutartį, arba kuriuos Užsakovas paprašė atlikti pateikdamas užpildytą užsakymo formą.

2.12. Mėginiai – Laboratorijos nustatyta tvarka ir sąlygomis Užsakovo pateikiami atitinkamų medžiagų mėginiai, kurie yra naudojami tyrimams atlikti.

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

2.14. EOL (EurofinsOnLine) – internetinė sistema, skirta klientui ir jo įgaliotiems atstovams pateikti užsakymus; prieiga prie sistemos suteikiama tik klientui ir jo paskirtiems naudotojams.

2.15. eLIMS NG – modulinė aplikacijų informacinė sistema.

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

### **3. Užsakovų Asmens duomenų tvarkymas**

3.1. Užsakovo asmens duomenys yra tvarkomi laboratorinių tyrimų paslaugų 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 aktų ar teismo, kitos institucijos privalomo sprendimo.

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

3.2. Užsakovo asmens duomenys yra tvarkomi 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).

3.2.2. Laboratorija pasilieka teisę perduoti kliento duomenis tretiesiems asmenims, užsiimantiems skolų išieškojimo paslaugomis, jei mokėjimas vėluoja ilgiau nei 1 mėnesį. Laboratorijos pareiga prieš 2 savaites įspėti skolininką apie tokį planuojamą veiksma, prieš perduodant skolų išieškojimo paslaugų teikėjui.

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 verslo poreikius.

3.5. Užsakovas turi šias teises:

a) teisę susipažinti su savo asmens duomenimis;

b) teisę ištaisyti netikslius duomenis;

c) teisę ištrinti (teisę būti pamirštam);

d) teisę apriboti duomenų tvarkymą;

e) teisę į duomenų perkeliamumą.

3.6. Apsaugos priemonės:

3.6.1. Įgyvendiname tinkamas technines ir organizacines priemones, skirtas apsaugoti asmens duomenis nuo neteisėtos prieigos, praradimo ar atskleidimo.

### **4. Tyrimų atlikimo tvarka**

#### 4.1. Sutarties sudarymas. Esminės Sutarties sąlygos:

4.1.1. Sutartis laikoma sudaryta, kai Laboratorija pateikia komercinį pasiūlymą ar Šalys pasirašo Sutartį.

4.1.2. Sutartis taip pat laikoma sudaryta, kai Užsakovas pateikia Laboratorijai mėginius ir užpildytą užsakymo formą. Laboratorija turi teisę atsisakyti priimti mėginius, jei Užsakovas nepateikia užpildytos užsakymo formos (ar EOL užsakymo), pateikia mėginius, kurių Laboratorija neturi galimybės tirti ar nustatyti nurodytų analizių.

4.1.3. Sutartis laikoma sudaryta, nepaisant to, kokia forma įvyko pasirašymas, – Sutartį pasirašius asmeniškai Šalių atstovams ar Sutarties tekstu apsieičiant elektroninio ryšio priemonėmis.

4.1.4. Sutarties esminės sąlygos yra Šalių sutarti tyrimai, kuriuos įsipareigoja atlikti Laboratorija, tyrimų atlikimo terminas, 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 Politikoje numatytas sankcijas.

4.1.5. Tuo atveju, jei Sutartis laikoma sudaryta nuo Užsakovo užpildyto mėginių priėmimo akto (ar EOL užsakymo) pateikimo Laboratorijai dienos, Šalių tarpusavio santykiams taikomos šios Politikos sąlygos tiek, kiek prašyme priimti mėginius ir atlikti Tyrimus nėra Šalių susitarta kitaip.

4.1.6. Laboratorijos darbuotojai turi užtikrinti, jog Mėginiai nebus užregistruoti, kol Užsakovas nepateikė taisyklingai užpildytos užsakymo formos ar nesukūrė užsakymo EOL sistemoje. Jeigu Užsakovas su mėginiais nepristato užsakymo formos ar nesukuria užsakymo EOL sistemoje, tyrimai nepradedami ir mėginiai sunaikinami praėjus 24 val. nuo jų paėmimo.

4.1.7. Tyrimų kaina nurodoma komerciniame pasiūlyme, Laboratorijos išrašytoje sąskaitoje faktūroje. Kaina komerciniame pasiūlyme, nurodoma be pridėtinės vertės mokesčio (PVM).

4.1.8. Komerciniame pasiūlyme nurodytos tyrimų atlikimo kainos pakeičia visus ankstesnius žodinius ar rašytinius kainų pasiūlymus (išskyrus nurodytas viešųjų pirkimų sutartyse).

4.1.9. Tyrimų kaina gali būti keičiama, Laboratorijai iš anksto pranešus Užsakovui. Apie Tyrimų kainos pasikeitimą Laboratorija praneša Užsakovui elektroniniu paštu prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų iki naujos tyrimų kainos įsigaliojimo dienos. Tyrimams, kuriems mėginiai buvo pateikti iki naujos tyrimų kainos įsigaliojimo dienos, taikoma senoji tyrimų kaina. Užsakovas, gavęs pranešimą apie keičiamą tyrimų kainą, nesutikdamas su Laboratorijos nustatyta nauja tyrimų kaina, turi teisę atsisakyti tęsti tyrimus ir apie Sutarties nutraukimą informuoti Laboratoriją elektroniniu paštu arba registruotu laišku ne vėliau kaip iki naujos tyrimų kainos įsigaliojimo dienos. Užsakovui neinformavus Laboratorijos apie Sutarties nutraukimą, laikoma, jog Užsakovas su Laboratorijos nustatyta nauja tyrimų kaina sutiko.

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

4.1.11. Tyrimų kainos pakeitimu nelaikomi atvejai, kai Tyrimų kaina pasikeičia dėl Lietuvos Respublikoje pasikeitusio pridėtinės vertės mokesčio (PVM).

4.1.12. Jei Šalys nebuvo pasirašiusios Sutarties ir Užsakovui nebuvo pateiktas komercinis pasiūlymas su specialia kaina, Užsakovui taikoma Laboratorijos patvirtinta standartinė tyrimų kaina, kuri nurodoma Laboratorijos Užsakovui išrašomoje sąskaitoje faktūroje. Baigus mėginių registravimą, klientas gavęs registracijos patvirtinimo elektroninį laišką ir nesutinkantis su nurodytomis preliminaromis kainomis per 24 (dvidešimt keturias) valandas išreiškia nesutikimą. Kitu atveju, tyrimai yra atliekami įprasta tvarka. Tyrimus užsakant EOL

klientui tyrimų atlikimo kainos yra matomos prieš patvirtinant ir pateikiant užsakymą ir klientas pateikdamas užsakymą išreiškia sutikimą su tuo metu pateiktomis tyrimų kainomis.

4.1.13. Į tyrimų kainą neįeina papildomi darbai, už kuriuos Užsakovas privalo papildomai atsiskaityti su Laboratorija:

4.1.13.1. Kito tyrimo, nei buvo nurodyta Mėginių paėmimo-transportavimo akte ar užsakymo formoje, atlikimą, kai Užsakovas nustato papildomus reikalavimus dėl tyrimo atlikimo;

4.1.13.2. Mėginių paėmimą ir transportavimą iš Užsakovo;

4.1.13.3. Mėginių saugojimą ar Mėginių tyrimų užsakymą pateiktą netinkamoje užsakymo formoje;

4.1.13.4. Užsakovas prašo anksčiau pateiktame mėginyje atlikti Tyrimą pakartotinai;

4.1.13.5. Tarp Šalių kilus ginčui dėl tyrimų rezultatų, jei Laboratorija mėginius siunčia į kitą laboratoriją ir pastaroji, atlikus pakartotinius tyrimus patvirtina, jog Laboratorijos tyrimai yra teisingi. Klientas įsipareigoja apmokėti Laboratorijoje ir subrangovų laboratorijoje atliktus tyrimus.

4.1.14. Už papildomus Laboratorijos atliktus darbus (4.1.13. punktą) Užsakovas privalo atsiskaityti tokia pačia tvarka ir terminais kaip už tyrimų atlikimą.

4.1.15. Laboratorija turi teisę padidinti tyrimų kainą, jei komercinio pasiūlymo arba užsakymo formos pateikimo momentu Laboratorijai nebuvo suteikta informacija apie specifines mėginių savybes, kurios sąlygoja tyrimų atlikimo sudėtingumą ir papildomus Laboratorijos kaštus. Paaiškęjus, jog dėl nevisapusiškos Užsakovo informacijos pateikimo būtina didinti tyrimų kainą, Laboratorija, ne vėliau kaip per 48 (keturiasdešimt aštuonias) valandas nuo sužinojimo apie tai, informuoja Užsakovą elektroniniu paštu apie būtinumą didinti tyrimų kainą. Užsakovas, nesutikdamas su padidinta tyrimų kainą, ne vėliau kaip per 48 (keturiasdešimt aštuonias) valandas nuo Laboratorijos pranešimo išsiuntimo dienos turi teisę atsisakyti tyrimų atlikimo ir atlyginti Laboratorijai dėl tyrimų atsisakymo patirtus nuostolius. Šiame punkte nurodytomis sąlygomis Užsakovas turi apmokėti padidintą tyrimų kainą, jei Laboratorijai buvo pateikti greitai gendantys mėginiai (mėginiai, kuriuose dėl jų savybių tyrimai turi būti atlikti nedelsiant, kadangi nedelsiant neatlikus tyrimų, mėginių savybės pasikeis ir tyrimai nebus teisingi), nesilaikant išankstinio Laboratorijos pranešimo apie tyrimų kainos padidėjimą ir Užsakovo išankstinio sutikimo dėl padidintos tyrimų kainos.

4.1.16. Tyrimų atlikimo terminai nurodomi komerciniame pasiūlyme. Jei Užsakovas mėginį siunčia registruotu paštu ar per kitus logistikos paslaugas teikiančius asmenis, Laboratorijos tyrimų atlikimo pradžia laikoma kita darbo diena po mėginių pristatymo Laboratorijai dienos.

4.1.17. Tyrimų atlikimo terminai pratęsimi, jeigu:

4.1.17.1. Užsakovas pateikė netinkamą mėginį (nepakankamas medžiagos kiekis, medžiaga netinkamoje taroje ar pakuotėje, medžiaga pristatyta netinkamos temperatūros). Tyrimų atlikimo pradžia tokiu atveju skaičiuojama nuo naujo tinkamo mėginio ir jį lydinčių dokumentų pateikimo Laboratorijai dienos.

4.1.17.2. Užsakovas pateikė netikslią ar neaiškią informaciją dėl tyrimų atlikimo (Laboratorijai kyla abejonių dėl Užsakovo nurodyto konkretaus tyrimo atlikimo). Tyrimų atlikimo pradžia tokiu atveju laikoma diena, kai Užsakovas pateikia visą Laboratorijai būtiną informaciją, reikalingą tyrimams atlikti.

4.1.17.3. Užsakovas pakeitė (nustatė papildomus) reikalavimus dėl tyrimo atlikimo arba papildė užsakymą papildomais tyrimais po to, kai mėginys buvo perduotas Laboratorijai.

4.1.17.4. Visą ar dalį tyrimų Laboratorija atlieka pasitelkdama Subrangovus ir pastarųjų tyrimų atlikimo terminai yra ilgesni nei Šalys buvo susitarę ar yra nurodyta šioje Politikoje.

4.1.17.5. Laboratorijos galimybės atlikti tyrimus sumažėja dėl nenumatų aplinkybių (darbuotojų nedarbingumo ir kt.)

4.1.18. Tyrimai yra laikomi atliktais, kai Laboratorija pateikia Užsakovui tyrimų protokolą.

4.1.19. Užsakovas už atliktus tyrimus turi atsiskaityti su Laboratorija Sutartyje nustatytais terminais.

4.1.20. Laboratorija sąskaitą faktūrą už atliktus tyrimus išrašo ir išsiunčia Užsakovui Sutartyje arba kliento paskyroje nurodytu elektroniniu paštu.

4.1.21. Laboratorija laikys, jog Užsakovas atsiskaitė su Laboratorija, kai piniginės lėšos pateks į Laboratorijos sąskaitą banke arba bus pateikta banko pavedimo kopija.

4.1.22. Užsakovui pažeidus Sutartyje ar šioje Politikoje nurodytus atsiskaitymo su Laboratorija terminus, Laboratorija turi teisę reikalauti, o Užsakovas privalo mokėti Laboratorijai Sutartyje nurodyto dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą atsiskaityti dieną nuo nesumokėtos skolos sumos.

4.2. Mėginių priėmimas:

4.2.1. Laboratorija mėginius priima darbo dienomis, nustatytu Laboratorijos darbo laiku.

4.2.2. Užsakovas turi pateikti Laboratorijai nurodyto reikiamo kiekio, tinkamoje pakuotėje (taroje) ir tinkamos temperatūros mėginius. Kiekiai turi būti suderinti su Laboratorija prieš pristatant mėginius.

4.2.3. Užsakovas privalo iš anksto įspėti Laboratoriją, jei tyrimams pristatomos toksiškos, sprogstamos, degios, radioaktyvios ar kitokios potencialiai pavojingos medžiagos.

4.2.4. Laboratorija 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.

4.2.5. Užsakovo prašymu Laboratorija gali paimti mėginius Užsakovo nurodytoje vietoje dalyvaujant Užsakovo atstovui. Kai mėginius paima Laboratorijos vairuotojas-laborantas (vandens sėmimas, paviršių tyrimų paėmimas), pasirašomas mėginių paėmimo-transportavimo aktas.

4.2.6. Laboratorija turi teisę atsisakyti priimti mėginius, jeigu:

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

4.2.6.2. kartu su mėginiais nepateikti Laboratorijos nurodyti mėginius lydintys dokumentai ar užsakymas nėra suformuotas EOL sistemoje (kai mėginiai yra registruojami Užsakovo atstovų).

4.2.6.3. Užsakovas nesilaikė Laboratorijos privalomų nurodymų dėl mėginių surinkimo ar perdavimo.

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

4.2.7. Užsakymo forma turi būti aiškiai užpildyta, nurodant įmonės rekvizitus, kontaktinius asmenis bei visą kitą prašomą informaciją apie mėginį bei tyrimus. Esant papildomiems poreikiams ar pastaboms, kurios susijusios su tyrimų atlikimu ar rezultatų pateikimu, visa papildoma informacija turi būti nurodyta komentarų-pastabų laukelyje užsakymų formoje (atitinkamoje vietoje užsakymą pildant EOL sistemoje).

4.3. Tyrimų atlikimas ir perdavimas:

4.3.1. Užsakovas turi teisę atsisakyti tyrimo ar jo dalies, pakeisti tyrimo ar jo dalies atlikimo užsakymą ne vėliau kaip per 24 (dvidešimt keturias) valandas nuo užsakymo formos pateikimo Laboratorijai momento ar užsakymo suformavimo EOL sistemoje.

4.3.2. Užsakovui atsisakius tyrimo ar jo dalies, Užsakovas privalo atlyginti Laboratorijai visas dėl tyrimo atlikimo patirtas išlaidas, kurias Laboratorija patyrė iki Užsakovo atsisakymo gavimo momento.

4.3.3. Jei Užsakovas neatsiunčia užsakymo formos, gautų mėginių tyrimai nepradedami ir mėginiai sunaikinami praėjus 24 (dvidešimt keturioms) valandoms nuo jų pristatymo į Laboratoriją.

4.3.4. Laboratorija tyrimus atlieka vadovaudamasi tarptautiniais, nacionaliniais standartais arba Laboratorijoje sukurtais ar modifikuotais metodais. Nukrypti nuo visos Laboratorijos veiklos metodų galima tik tada, kai tokie nuokrypiai dokumentuoti, techniškai pagrįsti, patvirtinti vidiniuose dokumentuose. Leistini nuokrypiai iki tyrimo pradžios: mėginys neatitinka pateikto aprašymo, pažeista pakuotė arba netinkama tara, nepakankamas mėginio kiekis (mėginio kiekio turi pakakti tyrimams atlikti ir pakartoti), mėginys pristatytas netinkamomis aplinkos sąlygomis arba jo pristatymo trukmė neatitinka tyrimo metodo reikalavimų. Nuokrypiai tyrimo eigoje netaikomi ir neleistini.

4.3.5. Jei Užsakovas nenurodo užsakymo formoje naudotino tyrimo metodo arba nurodo netinkamą, Laboratorija pasirenka tinkamiausią metodą.

4.3.6. Laboratorija turi teisę atlikti tyrimus tiesiogiai arba samdyti Subrangovus tyrimams ar jų daliai atlikti. Laboratorija, tyrimams atlikti pasinaudojusi Subrangovų paslauga, atsako už šių Subrangovų atliktų tyrimų rezultatų teisingumą prieš Užsakovą, išskyrus, kai Užsakovas nurodo savo Subrangovą.

4.3.7. Tyrimo atlikimo rezultatai įforminami Laboratorijos patvirtintame tyrimo protokole.

4.3.8. Laboratorija turi teisę pateikti tyrimų rezultatus dalimis, kai viename ar keliuose Užsakovo pateiktuose mėginiuose yra atliekami skirtingi tyrimai, kurių rezultatai gaunami skirtingais laiko tarpais.

4.3.9. Dėl informacijos patikslinimo arba keitimo tyrimų protokoluose, Užsakovas gali kreiptis per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo tyrimų protokolo gavimo.

4.3.10. Tyrimų protokolas gali būti taisomas:

4.3.10.1. Kai po tyrimo protokolo išsiuntimo laboratorijos darbuotojai arba Užsakovas aptinka jame klaidą ar netikslumą. Tokiu atveju tyrimų protokolas gali būti keičiamas ir po ilgesnio nei 14 (keturiolikos) kalendorinių dienų termino numatyto 4.3.9 p.;

4.3.10.2. Kai Užsakovas prašo atlikti papildomus tyrimus tame pačiame mėginyje arba papildyti informaciją apie mėginį;

4.3.10.3. Kai Užsakovas prašo pakeisti informaciją kuri nesutampa su užsakyme pateikta (dėl pagaminimo datos, partijos Nr. ir t.t.). Keisti tyrimų protokolą galima tik esant raštiškam Užsakovo prašymui, įvertinus pagrįstumo įrodymus.

4.3.10.4. Tyrimų protokolo keitimas gali būti apmokestintas visais kitais atvejais, nei nurodyta 4.3.10.1. – 4.3.10.3. punktuose.

4.3.11. Tyrimo protokolas išsiunčiamas Užsakovui tik elektroniniu paštu, kuris nurodytas užsakymo formoje. Taip pat yra pasiekiamas klientui ar jo atstovams EOL paskyroje.

## **5. Pretenzijos**

5.1. Užsakovas turi teisę elektroniniu paštu ar registruotu laišku pareikšti Laboratorijai pretenziją dėl tyrimų kokybės ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo tyrimų rezultatų gavimo dienos.

5.2. Laboratorija atlieka tik Užsakovo pateikto mėginio tyrimus ir atsako tik už ištirto mėginio tyrimų rezultatus. Laboratorija neatsako už tą mėginio dalį, kuri nebuvo pateikta Laboratorijai tyrimams atlikti.

5.3. Tyrimų rezultatai reiškia išskirtinai tyrimų atlikimo metu gautus tiriamo mėginio tyrimo rezultatus.

5.4. Laboratorija savo jėgomis ir sąskaita, kai tai įmanoma pakartoja tyrimų atlikimą, jeigu:

5.4.1. Tyrimus atlikdama Laboratorija pažeidė Užsakovo užsakymo metu pateiktuose dokumentuose (atliekant užsakymą EOL) nurodytus reikalavimus dėl tyrimų atlikimo;

5.4.2. Tyrimus atlikdama Laboratorija pažeidė tyrimų atlikimo metodus ar atliko tyrimą nesilaikydama tyrimo atlikimo standartų.

5.5. Tyrimų trūkumais nelaikomos situacijos, kai tyrimai atliekami Užsakovui išaiškinus, kad jo pageidaujamas nuokrypis (pvz.: pažeista pakuotė, netinkamai paimtas mėginys, netinkamos laikymo bei transportavimo sąlygos ir t.t.) gali paveikti rezultatus, ir jeigu Užsakovas vis tiek pageidauja tirti mėginį, tyrimo protokolo pastabose rašomas atsakomybės ribojimo pareiškimas.

5.6. Kilus ginčui dėl Laboratorijos atliktų tyrimų rezultatų, Užsakovui elektroniniu paštu ar registruotu laišku pareiškus pretenziją, Laboratorija nagrinėja pretenziją pagal patvirtintą procedūrą. Jei tyrimui atlikti Užsakovo pateiktas mėginys nėra sunaikintas, Laboratorija atlieka pakartotinį tyrimą arba savo jėgomis ir sąskaita pateikia mėginį nepriklausomai laboratorijai pakartotiniams tyrimams atlikti.

5.7. Jei Laboratorijos tyrimų rezultatai yra neteisingi, Laboratorija ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo pakartotinių arba nepriklausomų tyrimų rezultatų gavimo dienos, privalo ištaisyti tyrimų rezultatus ir pateikti teisingą tyrimų protokolą. Užsakovas tokiu atveju už Laboratorijos užsakytus papildomus nepriklausomus tyrimus jokių papildomų mokesčių nemoka.

5.8. Jei nepriklausoma laboratorija patvirtina, jog Laboratorijos tyrimų rezultatai yra teisingi, Užsakovas privalo sumokėti Laboratorijos patirtas išlaidas dėl papildomų nepriklausomų tyrimų atlikimo.

5.9. Jei dėl Laboratorijos atliktų tyrimų neteisingų rezultatų kilo žala Užsakovui ar tretiesiems asmenims, Laboratorija atlygins žalą, kuri yra ne didesnė nei už atliktus tyrimus Užsakovo Laboratorijai sumokėta kaina, su sąlyga, jog Užsakovas įrodys, kad tyrimų rezultatai buvo neteisingi išimtinai dėl Laboratorijos kaltės.

5.10. Užsakovas neturi teisės atsisakyti sumokėti Laboratorijai už atliktus tyrimus ar sulaikyti mokėjimų, jei Užsakovas pareiškia pretenzijas dėl tyrimų rezultatų.

5.11. Užsakovui sulaikius mokėjimus dėl pareikštų Laboratorijai pretenzijų dėl tyrimų rezultatų, Laboratorija laikys, jog Užsakovas pažeidė esminę Sutarties sąlygą ir nutrauks Sutartį su Užsakovu, taip pat reikalaus Sutartyje ar šioje Politikoje nustatytų netesybų.

5.12. Užsakovui neatlikus mokėjimo per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų ir neatsakius bei nesiėmus jokių veiksmų po priminimo apie mokėjimą, skola yra perduodama skolų išieškojimo įmonei.

## **6. Užsakovo teisės, pareigos ir atsakomybė**

6.1. Užsakovas privalo bendradarbiauti su Laboratorija ir pateikti visą su tyrimu atlikimu susijusią Laboratorijos prašomą informaciją.

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

6.3. Visos autoriaus teisės į atliktus tyrimus ir tyrimų rezultatus priklauso Laboratorijai. Užsakovas atsako už Laboratorijos autorių teisių pažeidimą Lietuvos Respublikos teisės norminių aktų nustatyta tvarka.

6.4. Užsakovas neturi teisės panaudoti Laboratorijos atliktų tyrimų rezultatų medžiagoms, kurių mėginiai nebuvo pateikti Laboratorijai ir Laboratorija neatliko tyrimų.

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

6.6. Užsakovas privalo atlyginti žalą, kurią patyrė Laboratorija, jei Užsakovas pažeidė Laboratorijos nurodymus dėl mėginių surinkimo, pakuotės (taros), perdavimo, įskaitant ir atvejus, kai pažeidžiant šioje Politikoje nustatytą tvarką buvo pristatytos toksiškos, sprogstamos, degios, radioaktyvios ar kitokių potencialiai pavojingų savybių turinčios medžiagos ir dėl to kilo žala Laboratorijai ar tretiesiems asmenims.

6.7. Užsakovas privalo atlyginti žalą, kurią patyrė Laboratorija dėl Užsakovo netinkamo Sutarties vykdymo įsipareigojimo.

6.8. Šalių ginčai sprendžiami tarpusavio derybų būdu. Šalims nepasiekus susitarimo per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų, ginčai perduodami spręsti Lietuvos Respublikos teismui pagal Lietuvos Respublikos įstatymų numatytą tvarką.

## **7. Konfidencialumas**

7.1. Laboratorija įsipareigoja būti nešališka bei užtikrinti su Užsakovu sudarytos Sutarties, atliktų tyrimų, jų rezultatų konfidencialumą.

7.2. Laboratorija turi teisę naudoti atliktų tyrimų rezultatus, juos atskleisti tretiesiems asmenims, tik užtikrindama Užsakovo anonimiškumą. Užsakovo anonimiškumas reiškia, jog Laboratorija neatskleis tretiesiems asmenims informacijos apie Užsakovą. Tretieji asmenys turės teisę gauti tik informaciją apie Laboratorijos 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. Laboratorija nesilaikys konfidencialumo įsipareigojimo:

7.3.1. kai Užsakovas davė sutikimą atskleisti konfidencialią informaciją.

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

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

## **8. Baigiamosios nuostatos**

8.1. Ši Politika Laboratorijai įsigalioja nuo direktoriaus įsakymo, kuriuo patvirtinta ši Politika, priėmimo dienos.

8.2. Ši Politika Užsakovui galioja ir taikoma nuo prašymo priimti mėginius ir atlikti tyrimus pateikimo dienos, jei Sutartis nepasirašoma, arba nuo Sutarties su Laboratorija pasirašymo dienos.

8.3. Laboratorija turi teisę keisti šią Politiką. Pakeista Politika Užsakovui įsigalioja nuo Politikos viešo paskelbimo Laboratorijos interneto puslapyje <https://www.eurofins.lt/lt/u%C5%BESakymo-dokumentai/tyrim%C5%B3-atlikimo-politika/> dienos.