

Regulamin Usługi Aquatest express [woda słodka i słona]

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa rodzaje oraz warunki świadczenia usługi Aquatest express – laboratoryjnej analizy wody akwariowej zwaną dalej Usługą.
2. Usługa jest realizowana za pośrednictwem sieci wyznaczonych sklepów zoologicznych oznakowanych naklejkami informacyjnymi jako punkty odbioru Aquatest express zwanych dalej Sklepami/Sklepem i stanowiącymi dla zlecającego analizę wody akwariowej, zwanym dalej Klientem, bezpośredni punkt kontaktowy obsługujący wszystkie działania związane z realizacją Usługi.
3. Usługa świadczona jest na podstawie umowy zawartej przez Klienta ze Sklepem w postaci formularza przyjęcia próbki wody przez Sklep. Próbką wody przekazywana jest partnerowi Sklepu, posiadającemu odpowiednią technologię wykonywania laboratoryjnej analizy wody akwariowej, zwanym dalej Laboratorium Zoolek.

§ 2 Sposób realizacji usługi

1. Termin realizacji Usługi liczony jest od dnia wysyłki próbki/ek, przekazanych przez Klienta, ze Sklepu do Laboratorium Zoolek, oznaczonego datą dzienną w formularzu przyjęcia próbki wody i wynosi: od 24 godzin do 7 dni roboczych
2. Aktualny cennik Usługi jest dostępny w ofercie Sklepu, a także w materiałach reklamowych Laboratorium Zoolek.
3. Klient przekazuje próbkę do analizy wyłącznie w Sklepie oznaczonym naklejką informacyjną jako Punkt Odbioru Aquatest express. Szczegółowe wymagania dotyczące próbki są określone w art. 3 niniejszego Regulaminu usługi.
4. Przyjęcie próbek w Sklepie jest możliwe w dowolnym dniu tygodnia, przy czym rekomendowany przez Zoolek dzień przyjęcia próbek, odpowiadający dniu wysyłki próbek do Laboratorium Zoolek, to wtorek każdego tygodnia, z wyłączeniem dni wolnych od pracy. Godziny w jakich możliwe jest przekazanie próbek każdorazowo podaje Sklep.
5. Sklep przyjmuje próbkę i pobiera opłatę za wykonanie Usługi.
6. Klient przy przekazaniu próbki obsłudze Sklepu zobowiązany jest do wypełnienia formularza przyjęcia próbki zawierającego dane Klienta, dane pobranej próbki wody i regulamin Usługi. Przystąpienie do usługi Aquatest express jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta wszystkich warunków Regulaminu świadczenia Usługi Aquatest express. Treść regulaminu zamieszczona jest na odwrocie formularza.
7. Sklep nadaje i wpisuje do formularza przyjęcia kod identyfikacyjny próbki zgodnie ze standardami Laboratorium Zoolek i przekazuje wypełniony formularz Klientowi. Kopia formularza pozostaje w Sklepie przyjmującym próbkę do analizy.
8. Personel sklepu przekazuje Klientowi wyniki analiz próbek w terminie określonym w art. 2 pkt 1:
 - a) na podany w formularzu przyjęcia próbki adres e-mail w formie plików pdf, lub
 - b) jeśli Klient nie podał swojego adresu e-mail, przekazuje je Klientowi w Sklepie w formie wydruku.

§ 3 Wymagania dotyczące próbki

1. Próbkę do analizy należy pobrać do sterylnego pojemnika o pojemności od 100 do 200 ml, umożliwiającego szczelne zamknięcie (np. pojemnika na mocz dostępnego w dowolnej aptece).
2. Próbkę zaleca się pobierać bezpośrednio przed przekazaniem jej Sklepowi do oznaczenia i wysyłki do laboratorium.
3. Jeżeli istnieje taka możliwość w okresie od pobrania do przekazania próbki Sklepowi należy ją przechowywać w lodówce. Uwaga! nie wolno próbki zamrażać.
4. Próbką przekazaną do analizy musi spełniać następujące warunki:
 - a) pH w zakresie 5-10,
 - b) przewodność mniejsza niż 2000 uS/cm (dot. Aquatest express BASIC, TRACE i COMPLETE),
 - c) mętność - próbka oglądana pod światło jest przejrzysta, bez wyraźnych zanieczyszczeń.
5. Sklep zastrzega sobie prawo do odstąpienia od wykonania Usługi w razie przekazania przez Klienta próbki niespełniającej wymogów jak w ust. 4, charakteryzującej się intensywnym zapachem wskazującym na obecność zanieczyszczeń organicznych, np. fenolu; nienaturalnym zabarwieniem; niejednorodnością, a także gdy zachodzi podejrzenie, że przekazane próbki pochodzą z innego źródła niż akwaria lub zbiorniki hodowlane. Decyzja o odstąpieniu od wykonania Usługi może nastąpić na etapie przyjmowania próbki do analizy przez Sklep, jak również po jej wysłaniu do laboratorium przez wykonującego badanie.
6. W razie przekazania próbki, o której mowa w ust. 5 Klient zostanie poinformowany telefonicznie lub w formie wiadomości e-mail przesłanej na wskazany przez niego adres o braku możliwości wykonania analizy próbki i jej przyczynie.

§ 4 Polityka reklamacji

1. Powierzone do analizy próbki wody nie podlegają zwrotowi, także w sytuacji, gdy analiza nie zostanie wykonana z jakiegokolwiek powodu.
2. Przedstawione w ramach Usługi wyniki badań mają charakter poglądowy i nie mogą stanowić podstawy ani do rozliczeń handlowych ani do rozstrzygania sporów ani też do podejmowania jedynie w ich oparciu decyzji w zakresie sposobu prowadzenia hodowli i/lub leczenia ryb.
3. W przypadku, gdy nie jest możliwe wykonanie badania próbki Sklep informuje o tym fakcie Klienta telefonicznie lub w formie wiadomości e-mail przesłanej na podany przez Klienta adres.
4. W przypadku braku możliwości wykonania Usługi we wskazanym w § 2 ust. 1 terminie ze względu na niestandardową liczbę przekazanych do Sklepu próbek, zamknięcie Sklepu wywołane przyczynami, których nie można było przewidzieć lub też brak możliwości technicznych laboratorium, Klient zostanie poinformowany o nowym terminie, w którym jego zlecenie będzie zrealizowane, telefonicznie lub w formie wiadomości e-mail przesłanej na podany przez niego adres.
5. W przypadku wydłużenia realizacji usługi z powodów określonych w art. 4 pkt 4, Klientowi przysługuje od Sklepu zwrot należności za opóźnioną usługę. Niniejszy zapis nie dotyczy sytuacji wystąpienia zdarzeń będących skutkiem wystąpienia siły wyższej.
6. W przypadku stwierdzenia niezgodności dostarczonej Usługi ze złożonym zamówieniem, Klient powinien niezwłocznie poinformować o tej okoliczności Sklep. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi na zasadach określonych przepisami kodeksu cywilnego.