1. **Naročilo storitve**

   Za naročilo storitve lahko izpolnite obrazec OBR 38 – Naročilnica ali pa nam pisno posredujete svoje zahteve v kakršnikoli drugačni obliki, pri čemer mora taka zahteva vsebovati najmanj naslednje podatke:

   - podatki o naročniku (ime in priimek ali podjetje, naslov, kontaktna oseba, zaželena telefonska številka in elektronski naslov, davčna številka – če je naročnik zavezanec za ddv),
   - podatki o vzorcih (število in vrsta vzorcev, oznake vzorcev ali drugi pomembni podatki o vzorcih),
   - naročene storitve (naslov in oznaka metode, glej OBR 38 – Naročilnica),
   - morebitne dodatne zahteve glede poročila, izjave o skladnosti in/ali mnenja (npr. katere podatke o vzorcu naj vključimo v poročilo, večje število izdanih izvodov poročila, poročilo v tujem jeziku, posredovanje poročila tretji osebi),
   - če stranka želi izjavo o skladnosti, je potrebno dokumentirati uporabljeno pravilo odločanja, razen, če izhaja iz zahtevane specifikacije, zakonodaje ali standarda,
   - podpis.

   Naročilo lahko pošljete po pošti na naslov:

   Laboratorij Inštituta za oljkarstvo
   Livade 6
   6310 Izola
   Slovenija

   ali po elektronski pošti na naslednje naslove:

   labizo@zrs-kp.si oziroma info.izo@zrs-kp.si ali Sasa.Volk@zrs-kp.si ali ga prinesete osebno v laboratorij.

   Z analizo vzorca bomo pričeli šele, ko bomo prejeli naročilnico z vsemi potrebnimi podatki!

2. **Cenik storitev** je objavljen na spletni strani ZRS Koper, lahko pa vam ga posredujemo na vašo zahtevo.

3. **Količina vzorca in embalaža**

   Količina vzorca je odvisna od naročenih analiz. Minimalna količina vzorca za senzorično oceno je 250 mL. Če gre za ugotavljanje skladnosti z že določeno kategorijo, mora stranka dostaviti dve steklenici z volumnom najmanj 250 mL.
   Za določevanje kemijskih parametrov kakovosti (kislost, peroksidno število, UV in etilni estri maščobnih kislin) potrebujemo skupno najmanj 200 mL.
   Za določevanje ostalih kemijskih parametrov se za informacije obrnite na osebje laboratorija.
   Če naročate več analiz v istem vzorcu, mora biti skupna količina vzorca najmanj tolikšna, kot je vsota količin za posamezno naročeno analizo.
   Vzorec mora biti zapakiran v čisto, po možnosti stekleno embalažo. Steklenica mora biti polna!

4. **Dostava vzorcev za analizo**
   Vzorec lahko pošljete po pošti ali prinesete v laboratorij osebno. Pri pošiljanju vzorca bodite pozorni na to, da je steklenica dobro zaprta in zaščitena pred poškodbami.

5. **Delovni čas**
   Strankam smo za prevzem naročil, sprejem vzorcev in nudenje dodatnih informacij na voljo vsak dan **od ponedeljka do petka od 9.00 do 10.00 in od 15.00 do 16.00**, po predhodnem dogovoru pa lahko tudi izven navedenega časa.

6. **Vzorčenje**
   Laboratorij ne izvaja vzorčenja, zato se rezultati preskusov nanašajo izključno na prejeti vzorec, ki ga v laboratorij dostavi stranka.

7. **Hranjenje vzorcev po izvedenih preskusih**
   Vzorce v laboratoriju hranimo še en mesec od datuma oddaje poročila o preskušanju.
   Če je stranka dostavila samo eno steklenico vzorca, za katerega se je opravilo samo senzorično oceno, ne pa tudi kemijskih preskusov, se tak vzorec hrani samo 15 dni.

   Po izteku roka hranjenja se vzorec uniči. Lahko pa stranka zahteva vračilo preostalih vzorcev po izteku roka hranjenja, vendar mora biti taka zahteva podana ob naročilu storitve.

   Možen je tudi pisni dogovor s stranko o drugačnem roku hranjenja vzorcev.

8. **Pritožbe**
   Laboratorij obravnava pritožbe po postopku, opisanem v OP 09 – Obravnava pritožb, ki ga posreduje strankam na zahtevo.

   Rok za oddajo pritožb:
   - Parametri **peroskidno število, absorbanca v UV-območju, tokoferoli, biofenoli in senzorična ocena** so časovno nestabilni zaradi oksidacije, zato je rok za pritožbe, ki se nanašajo na rezultate določitev navedenih parametrov, **največ 1 teden po prejemu poročila o preskusu**. V primeru, da je laboratorij prejel v preskušanje samo 1 steklenico vzorca, je zaradi nestabilnosti teh parametrov pričakovati, da se rezultati ponovljenega preskusa razlikujejo od prvotnih rezultatov.
   - **Za ostale pritožbe** je rok za oddajo pritožbe **največ 1 mesec po prejemu poročila o preskusu**.