

Terms and Conditions for Environmental Testing Service in Dubai Central Laboratory Department - Chemical & Microbiological Analysis Laboratories Sections

Dear Customer,

These terms and conditions apply when you submit a request for Environmental testing service at Dubai Central Laboratory Department.

- The sample submitted to test has to be in a good physical condition, in sealing bottles and in quantities that compliance with the:
 - Price List of Food & Environment Products.
 - General Guidelines- Required Quantities of Food & Environment Samples.
- The sample must be submitted in sterile containers for microbiological test and in glass containers when requesting for heavy metal tests, grease and oil tests, petro-hydrocarbon materials test and pesticide residue tests.
The customer can obtain the containers from the Customer Happiness Center at Dubai Central Laboratory.
- Dubai Central Laboratory Department reserves the right at its discretion to decline or accept the items submitted for testing.
If the request is rejected, the customer shall be informed about the reason behind rejection by customer happiness center employee verbally or through the electronic system.
- The test(s) will not start until the required payment is complete, as the customer must pay the testing fees upon delivery of the sample and issuance of the invoice or at maximum before the end of the official working hours of the same day, or else the request will be automatically canceled.
- Service duration is available in the Price List, noting that in case of selecting more than one test for the same request (sample), the time period required to generate the Test Report depends on the longest time period to implement any of the required tests.
- When the test request is canceled by Dubai Central Laboratory Department after approval, the customer will be notified about the reasons of cancellation.
- If the customer submits cancellation request after the acceptance of test request and receiving the sample, he/she has the right to refund the service fees only if the test has not started yet in the lab.
- Customer shall request for refund through Dubai Municipality website.
- Customer has the right to witness the sample testing in the laboratory, only after the approval from the concerned in the lab.
However, the customer has to request for witness while submitting the sample for testing.
- Customer must report any risks related to the samples submitted for testing.
The customer will be responsible for any injury or illness resulting from handling samples that are not clearly labeled as a hazardous substance.
- If the customer has any comments in the test report, the same shall be brought to our notice within 7 days from the test report issue date.
- The findings presented in the report are relevant to the sample(s) test only.
- It is prohibited to change, or delete any information in the Test Report. If you are suspicious about the report or its contents, please contact us on this e-mail labs@dm.gov.ae with referring to the test report number.
- Dubai Municipality will prosecute anyone who attempts to forge technical reports issued by Dubai Central Laboratory Department.
- Customer will be notified when Dubai Central Laboratory subcontracts with an external laboratory to complete all or part of the test service based on the request number.
- In case of any dispute, it will be directed to the Legal Affairs Department in Dubai Municipality.
- By submitting a test request, you agree to these terms and conditions.

عزيزي المتعامل،

تطبق هذه الشروط والأحكام عند تقديمك لطلب فحص عينات بيئية في إدارة مختبر دبي المركزي.

- أن تكون العينة المقدمة لخدمة الفحص في حالة فيزيائية جيدة وفي عبوة محكمة الإغلاق، وبكمية وفقاً للاشتراطات الموضحة في:
 - قائمة أسعار فحص العينات الغذائية والبيئية.
 - الدليل الإرشادي للعينات الغذائية والبيئية.
- يشترط أن تكون العينات المقدمة للفحص في عبوات معقمة لإجراء الفحوصات الميكروبيولوجية، وفي عبوات زجاجية عند طلب إجراء فحوص المعادن الثقيلة وفحوص الشحوم والزيوت والمواد البتروهيدروكربونية وفحوص بقايا المبيدات الحشرية.
يمكن للمتعامل الحصول على هذه العبوات من مركز إسعاد المتعاملين في إدارة مختبر دبي المركزي.
- يحق لبلدية دبي الموافقة على استلام العينة للفحص أو رفضها.
في حال تم رفض طلب استلام العينة، يتعين على موظف مركز إسعاد المتعاملين إخطار المتعامل بسبب الرفض شفويًا أو من خلال النظام الإلكتروني لطلبات الفحص.
- لن تتم المباشرة في الفحص حتى تستوفي رسوم الخدمة المطلوبة، حيث يتوجب على المتعامل دفع رسوم الفحص فور تسليم العينة وإصدار فاتورة الطلب أو في مدة أقصاها قبل نهاية وقت العمل الرسمي من نفس اليوم، علماً بأنه سيتم إلغاء الطلب تلقائياً بعد المدة المذكورة.
- وقت إنجاز الخدمة متوفر في قائمة الأسعار مع التنويه إلى أنه عند اختيار أكثر من فحص لنفس الطلب (العينة)، فإن فترة إصدار التقرير تعتمد على أطول مدة زمنية لتنفيذ أي من الاختبارات المطلوبة.
- عند إلغاء طلب الفحص من قبل إدارة مختبر دبي المركزي بعد الموافقة عليه، سيتم إخطار المتعامل عن سبب الإلغاء.
- عند تقديم المتعامل طلب إلغاء الفحص وذلك بعد الموافقة على طلب الفحص واستلام العينة، فإنه يحق للمتعامل استرداد رسوم الخدمة في حال عدم البدء بعملية الفحص فقط.
- على المتعامل تقديم طلب استرداد المبلغ المالي لخدمة الفحص من خلال الموقع الإلكتروني لبلدية دبي.
- يحق للمتعامل بعد موافقة المعنيين في المختبر مشاهدة فحص العينة داخل المختبر بشرط تقديم طلب المشاهدة عند تسليم العينة للفحص.
- يجب على المتعامل الإبلاغ عن أي مخاطر تتعلق بالعينات المقدمة للفحص.
سوف يكون المتعامل مسؤولاً عن أي إصابة أو مرض ينتج عن التعامل مع العينات التي لم يتم الإفصاح عنها ووصفها بوضوح بأنها مادة خطرة.
- في حال وجود أي ملاحظات على تقرير الفحص الصادر، على المتعامل إخطار المعنيين في إدارة مختبر دبي المركزي خلال 7 أيام من إصدار التقرير.
- تعتبر النتائج المقدمة في التقرير متعلقة بالعينة/العينات التي تم فحصها فقط.
- يحظر تغيير أو شطب أي معلومة في تقرير الفحص، وفي حال الاشتباه حول البيانات الواردة في تقرير الفحص، يرجى التواصل مع إدارة مختبر دبي المركزي عبر البريد الإلكتروني التالي labs@dm.gov.ae والإشارة إلى رقم التقرير للمطابقة والتأكد من صحة البيانات.
- ستقاضى بلدية دبي كل من يحاول تزوير التقارير الفنية الصادرة من إدارة مختبر دبي المركزي.
- يحق لإدارة مختبر دبي المركزي التعاقد مع مختبر خارجي معتمد لإجراء كل أو جزء من خدمة الفحص حسب رقم الطلب المقدم وسيتم إخطار المتعامل بذلك.
- في حال وجود أي نزاع، سيتم توجيهه إلى إدارة الشؤون القانونية في بلدية دبي.
- إن تقديمك لطلب الفحص يعني موافقتك على هذه الشروط والأحكام.

This document is generated and approved electronically

هذا المستند تم إنشاؤه والموافقة عليه إلكترونياً.

DM-DCLD-RD-CML-003
Issued on: 24 / 04 / 2024

Rev. 06 Page 1 of 2

P.O. Box 67 Dubai, Tel. No.: 00971-4-3027129, 00971-4-3027257-mail: labs@dm.gov.ae

www.dm.gov.ae

بيانات مفتوحة / OPEN DATA