

1 Obim i obavljanje zadataka

Laboratorija za etaloniranje je odgovorna za obavljanje zadataka koji su joj povereni, u skladu sa ponudom ili ugovorom.

2 Tehnička dokumentacija za predmete etaloniranja

Ako drugačije nije dogovoreno, prateća tehnička dokumentacija treba da se dostavi Laboratoriji za etaloniranje unapred, najkasnije pre početka etaloniranja.

3 Transport osoblja i opreme za etaloniranje

Klijent je u obavezi da Laboratoriji za etaloniranje nadoknadi troškove transporta osoblja i opreme za etaloniranje van teritorije njihovog sedišta. Slanje merila kurirskom službom je na račun i odgovornost naručioca usluga.

4 Vlasništvo i upotrebna prava

Klijent ima pravo da koristi rezultate obavljenog posla u namenjenu ili specijalno dogovorenu svrhu. Klijent će koristiti dobijene rezultate tako da ne mogu biti pogrešno protumačeni ili zloupotrebjeni na bilo koji način.

Klijent ima pravo da reprodukuje dobijeni Sertifikat o etaloniranju u celosti. Drugačija upotreba zahteva saglasnost Laboratorije za etaloniranje.

5 Nepristrasnost i objektivnost

Laboratorija za etaloniranje je odgovorna za nepristrasnost svojih aktivnosti etaloniranja i ne dozvoljava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci kompromituju nepristrasnost i objektivnost. Rukovodstvo Laboratorije za etaloniranje neprestano preispituje i upravlja rizicima po nepristrasno etaloniranje.

6 Poverljivost

Za navedeni posao obezbeđeno je potpuno osiguranje poverljivosti, ako nije drugačije dogovoreno. Organizacija, odnosno Laboratorija za etaloniranje su pravno odgovorni za upravljanje svim informacijama, dobijenim ili nastalim tokom izvođenja aktivnosti etaloniranja za klijenta, jer je, pored ostalog, i ovaj dokument podloga za zaključivanje poslovnog odnosa, kroz zahtev i ponudu ili ugovor. Takođe, sa informacijama o klijentu, koje su dobijene iz drugih izvora, postupa se kao sa poverljivim informacijama. Sledeće informacije iz poslovanja Laboratorije za etaloniranje, smatraju se poverljivim ili vlasništvom, i neće biti saopštene bez odgovarajućeg zahteva i odobrenja:

- informacije o količini i specifičnim svojstvima podnetih predmeta na etaloniranje;
- uslovi za prijem predmeta etaloniranja, podaci i rezultati iz etaloniranja, odgovarajući izveštaji etaloniranja, ili bilo koji podaci o podešavanjima predmeta etaloniranja;
- vlasnički podaci o dizajnu/projektu predmeta etaloniranja;
- imena, adrese i informacije o kontaktima sa klijentom;
- bilo koja problematična informacija ili podatak izdat pojedinom klijentu.

Kada se od Laboratorije za etaloniranje zakonom ili na osnovu ovlašćenja proisteklih iz ugovorenih obaveza zahteva da objavi poverljive informacije, klijenti će biti obavešteni o datim informacijama, osim ako je to zabranjeno propisima. Osim klijenata, vlasnika / korisnika predmeta etaloniranja pravo uvida u rezultate etaloniranja ima Akreditaciono telo Srbije, na osnovu Ugovora o akreditaciji potpisanim sa Laboratorijom, kao i pravosudni i drugi organi vlasti.

7 Odgovornost za kvalitetno izvršenje usluge

Laboratorija za etaloniranje će o svom trošku otkloniti sve nedostatke, koji su nastali zbog toga, što se nisu pridržavali svojih obaveza u pogledu kvaliteta izvršenih usluga, što se utvrđuje zapisnikom komisije, formirane od predstavnika klijenta i Laboratorije za etaloniranje.

8 Zaštita na radu

Laboratorija za etaloniranje se obavezuje da, pri izvršenju usluge, preduzme sve neophodne mere zaštite na radu sopstvenog osoblja i, eventualno, prisutnih predstavnika klijenta, u skladu sa odredbama iz relevantnih opštih internih akta o zaštiti zdravlja i bezbednosti na radu.

9 Pristup predmetima etaloniranja

Klijent se obavezuje da obezbedi neometan pristup predmetima, koji se etaloniraju. Za specifične predmete etaloniranja, neophodno je da predstavnik klijenta obavezno prati osoblje Laboratorije za etaloniranje, tokom izvršenja usluge.

10 Rokovi obavljanja usluge

Poslovi se obavljaju u rokovima navedenim u ugovorima/ponudama ili sporazumno.

11 Žalbe i prigovori

Laboratorija za etaloniranje poseduje utvrđen postupak rešavanja prigovora i žalbi, kao i odgovarajući obrazac za prijavu istih, koji su dostupni i na internet stranici organizacije (www.dec.rs).