

 Лабораторија за испитивање	ОПШТЕ ОДРЕДБЕ ПОСЛОВАЊА „EL-EX GARANT” ДОО, Београд - Лабораторија за испитивање	ЗА Р001 06
--	---	-------------------

Услуге испитивања, „EL-EX GARANT” ДОО - Лабораторија за испитивање обављају се под следећим општим условима:

И Опште

- 1) На све дате понуде или услуге и на све резултирајуће уговорне односе између „EL-EX GARANT” ДОО - Лабораторије за испитивање и корисника ("уговорни односи") примењиваће се ови услови пружања услуга (у даљем тексту "општи услови"), изузев уколико не постоји писани споразум који прописује друге односе. Општи услови се не примењују ако постоји неслагање са:
 - правилима која се односе на услуге које се врше за рачун државних органа и државних организација или јавних предузећа или
 - прописима Републике Србије.
- 2) „EL-EX GARANT” ДОО - Лабораторија за испитивање, (у даљем тексту: Лабораторија) пружа услуге испитивања лицима или организацијама (приватним, јавним или државним, у даљем тексту "корисник") на основу пописа услуга из *Пословника о квалитету Лабораторије за испитивање „EL-EX GARANT” ДОО*. Уколико са корисником услуге нису дефинисани посебни захтеви, испитивање се обавља у обиму и на начин који одговара природи ствари (*lege artis*), применом метода које су у обиму испитивања – акредитације испитивање предмета испитивања.
- 3) Друга страна не може утицати на садржај услуге, посебно на садржај и обим услуга или издавање исправа који из услуга проистекну - извештај о испитивању, изузев уколико Лабораторија на основу преиспитивања утврди да су упутства корисника у сагласности са пописом услуга Лабораторије. Корисник може овластити Лабораторију да изда *извештај о испитивању* трећој страни, када то имплицитно проистиче из околности, пословних обичаја у одређеној области, употребе или праксе.
- 4) Лабораторија не одговара за карактеристике предмета испитивања већ за примењене параметре и утврђене резултате испитивања, односно за квалитет услуге испитивања. У случају приговора (рекламације) Корисника чији узрок проистиче из немара, непажње или грешке Лабораторије, Корисник је у обавези да достави одговарајуће доказе. За евентуалну штету, „EL-EX GARANT” ДОО одговара само до висине уговорене цене услуге.

II Поверљивост

- 1) Корисник и Лабораторија ће у сваком тренутку поштовати и чувати поверљивост информација и при томе обезбедити да њихово особље неће откривати поверљиве информације било којој трећој страни, без писмене сагласности друге стране. Поверљиве информације не смеју бити употребљене ни у једном случају, осим при обављању уговорених односно законских обавеза.
- 2) У случају законске обавезе за пружање поверљивих информација трећој страни (државном органу), страна која прослеђује информације ће о томе обавестити другу страну, осим у случају изричите забране обавештавања која се налаже законом или одлуком надлежног државног органа.

III Сукоб интереса

- 1) Лабораторија и корисник ће спроводити све радње на законит начин који је у складу са највишим етичким стандардима. Лабораторија и Корисник ће спречити било какве радње које могу резултирати сукобом интереса или компромитовати било кога од њих.
- 2) Сукоб интереса је свака ситуација у којој се интереси Лабораторије или корисника разилазе са личним интересима њихових запослених или њихових блиских рођака или особља са којим је особље Лабораторије или корисника у блиском личном или пословном контакту. Такве ситуације особље Лабораторије и Корисника мора избегавати да не би утицало на њихове пословне одлуке.

IV Обавезе корисника

Корисник ће:

- 1) да благовремено достави писани Захтев за испитивање са свим информацијама неопходним за несметано обављање услуге испитивања и једини је одговоран за тачност наведених података.
- 2) предузети све неопходне мере да се отклоне препреке или ублаже прекиди у обављању услуга;
- 3) унапред обавестити Лабораторију о познатим ризицима и опасностима, стварним или могућим, који су везани за било који налог или узорке или испитивања, укључујући, нпр. присуство или ризик од радијације, токсичне, штетне или експлозивне елементе или материјале, и загађења животне средине или отрове;
- 4) осигурати да се у право време (а у сваком случају најкасније 48 сати пре жељеног испитивања) пружи довољно информација, упутстава и докумената како би се омогућило извршење захтеване услуге;
- 5) у потпуности остварити своја права и извршити све обавезе по одговарајућим уговорима о продаји или другим уговорима које има са трећом страном или по закону.

Уколико се испитивање обавља код Корисника или на привременој локацији у власништву трећег лица, Корисник је у обавези да обезбеди услове за несметано обављање испитивања. Лабораторија није одговорна за неизвршавања захтева корисника услед ограничења које је на њихово спровођење ставила нека трећа страна.

V Пружање услуга

- 1) Извештаји о испитивању који се издају на основу испитивања предмета испитивања садрже налаз са интерпретацијом и оценом резултата испитивања, када се то захтева у спецификацији за испитивање. Лабораторија издаје налазе у вези предмета испитивања и резултати испитивања не изражавају било какво мишљење о типу или серији или другом скупу производа којима предмети испитивања - узорци припадају.
- 2) Лабораторија ће пружити услуге на компетентан начин у складу са договореним условима са корисником или, у општем случају:
 - у складу са прописаном односно стандардном спецификацијом и/или
 - сагласно обичајима струке, употребе или праксе и/или
 - методама које Лабораторија сматра одговарајућим на техничкој, оперативној и/или финансијској основи и које не доводе у питање примену метода које Лабораторија примењује за испитивања.
- 3) Корисник се слаже да је искључива одговорност Лабораторије да спроведе испитивање и неопходне пратеће активности и да проследи резултате испитивања на начин који је утврђен системом менаџмента Лабораторије односно договором између корисника и Лабораторије.
- 4) Лабораторија сноси одговорност за стање, проверу, еталонирање и оверавање опреме, инструмената и мерних уређаја који се користе, доследну примену методе испитивања, квалификације, поступке и пропусте сопственог особља у односу на услугу која се спроводи за Корисника.
- 5) Лабораторија се стара о предмету испитивања у времену трајања испитивања односно у времену трајања које је дефинисано са Корисником.
- 6) Лабораторије ће по обављеном испитивању да изда: *Извештај о испитивању*, који садржи све потребне податке за о спроведеном испитивању у складу са захтевима стандарда SRPS ISO/IEC 17025:2017 и документима из пописа испитивања односно обима акредитације Лабораторије. *Извештаји о испитивању* ће приказивати чињенице у оквиру примењених метода испитивања. Лабораторија није ни у каквој обавези да се позива на, или извештава о чињеницама или околностима које су ван примењених метода испитивања односно упутстава и примењених референтних докумената.
- 7) Информације наведене у Извештају о испитивању су изведене из испитивања која се спровode у складу са референтним документима и упутствима и/или су настале оценом резултата испитивања у односу на дефинисане критеријуме. Извештај о испитивању може садржати и друге информације на основу захтева стандарда, обичаја или праксе, или других околности, за које Лабораторија сматра, да треба узети у обзир.
- 8) У општем случају за испитивања у Лабораторији се не даје изјава о усаглашености са спецификацијом или стандардом. За испитивања вентила сигурности се издаје изјава у саглашености на основу документованих *Правила одлучивања* са утврђеним критеријумима прихватљивости резултата

испитивања за издавање изјаве о усаглашености на *извештају о испитивању сигурносног вентила*. Изјава о усаглашености се односи на испуњење захтева из Прилога VI Правилника о прегледима опреме под притиском током века употребе (Службени гласник РС број 114/2021, 63/2023 и 7/2025). Примењује се бинарни тип одлучивања са утврђеним сигурносним подручјем сагласно ILAC-G8:09/2019 и документованим *Правилима одлучивања бр. П01-25 од 02.06.2025.*

- 9) Лабораторија не може да пренесе извршење било ког дела услуге испитивања трећој страни без одобрења корисника.
- 10) Лабораторија не прима, не транспортује и не спроводи било какав третман предмета испитивања којим се мењају његове карактеристике или статус предмета испитивања (*нпр. разарање, претварање у отпад, ...*). Кориснику ће бити фактурисани трошкови манипулације са предметима испитивања, уколико изискује додатно ангажовање опреме и особља.
- 11) Уколико Лабораторија прими документа која се односе на уговорене односе између корисника и трећих страна или документа треће стране, као што су копије уговора о продаји, акредитиви, товарни листови, итд., сматраће се да имају само информативни карактер и неће проширити или ограничити опсег услуга или обавеза које је Лабораторија прихватила.
- 12) Корисник прихвата да Лабораторија, пружајући услуге, не преузима место корисника ни треће стране, нити их ослобађа од њихових обавеза, нити преузима, нити на други начин смањује, укида или ослобађа обавеза које корисник има према трећој страни или које трећа страна има према кориснику.
- 13) Лабораторија има обавезу да хитно обавести Корисника о свакој неусаглашености или проблему који се појави у току испитивања.

VI Приговори

- 1) Приговор се изјављује у писаном облику, изузетно, приговор се може изјавити усмено.
- 2) Приговор може поднети корисник или заинтересована страна или законски овлашћени представник корисника или заинтересоване стране.
- 3) Подносилац приговора се у изјави о приговору мора позвати на документ Лабораторије који је настао у процесу на који се приговор односи. Подносилац приговора образлаже приговор.
- 4) Лабораторија писмено потврђује пријем приговора. По пријему приговора, у Лабораторији се покреће поступак решавања приговора.
- 5) Сви приговори се решавају према интерним документима Лабораторије. На захтев корисника, Лабораторија доставља процедуру за решавање приговора. Корисник може захтевати писмену информацију о току решавања приговора.
- 6) Одговор по приговору - закључак о одбацивању / основаности приговора се мора донети у року договореним са корисником или најкасније у року од два месеца од датума пријема приговора.
- 7) Руководство Лабораторије ће читав процес решавања приговора координирати са подносиоцем приговора, тако што ће му одмах по формирању послати *Записник о приговору корисника - ZA PO01 23*, као и извод текста поступка описаног у т. 7.9 Пословника како би могао да прати и да се укључи у ток поступка решавања приговора.
- 8) По завршетку поступка решавања приговора Лабораторија подносиоцу приговора доставља закључен *Записник о приговору корисника - ZA PO01 23*. У случају да корисник није задовољан предузетим активностима поводом приговора, руководиоца Лабораторије може упутити Корисника да се поводом приговора обрати Акредитационом Телу Србије или покрене судски поступак код надлежног суда.

У Београду, 01.09.2025.

ДИРЕКТОР „EL-EX GARANT” ДОО

Миодраг Јевремовић