

 <p>“Enološka stanica” Vršac</p>	<b>POSLOVNIK</b>	Izdanje: 2
		Datum primene: 28.5.2020
		Strana: 1 od 2
<b>Naziv: Opšti uslovi poslovanja laboratorije</b>		Šifra: O-4.2.01.05

**PRILOG POSLOVNIKA BROJ 7.**

**Član 1.**

Opšti uslovi poslovanja su sastavni deo ponude, dogovora, ugovora, zahteva za ispitivanje koji laboratorija dostavlja korisniku na saglasnost pri pružanju svojih usluga. Opšti uslovi poslovanja sadrže standardne uslove koji se primenjuju na sve klijente prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa između klijenata i laboratorije Enološke stanice Vršac.

**Član 2.**

Sve usluge laboratorija pruža na osnovu Obima poslovanja/akreditacije.

Laboratorijska ispitivanja se sprovode u skladu sa :

- tehničkim propisima;
- važećim nacionalnim i međunarodnim standardima;
- sopstvenim metodama, procedurama i instrukcijama;

Osnov za pristupanje poslu je zahtev korisnika, pri čemu se klijent upoznaje sa opštim uslovima poslovanja.

Ukoliko korisnik nema specifične zahteve, ispitivanje će se obaviti primenom akreditovanih metoda u okviru Obima akreditacije dostupnim na [www.ats.rs](http://www.ats.rs) ili prema drugim referentnim dokumentima shodno proceni eksperata za datu oblast ispitivanja;

**Član 3.**

Primljen i preispitan zahtev uz izdavanje ponude, smatra se ugovorom između laboratorije i klijenta, a isti se smatraju ugovornim stranama.

U slučaju formiranja pisanog ugovora, sva prava, obaveze i odgovornosti između klijenta i laboratorije, sadržane su u Ugovoru.

Poslovi se obavljaju u rokovima navedenim u ponudi oko kojih su se ugovorne strane sporazumno dogovorile.

**Član 4.**

Ugovorne strane se obavezuje da će po svim pitanjima koja su predmet ugovorne obaveze, postupati profesionalno, isključivo u skladu sa pravilima struke i zakonskim propisima, kao i dobrim poslovnim običajima.

Korisnik ispitivanja je obavezan da blagovremeno obezbedi sve informacije neophodne za obavljanje ispitivanja i jedini je odgovoran za tačnost navedenih informacija.

U slučaju kada korisnik zahteva da se ispitivanja obavljaju zastarelom ili neadekvatnom metodom, odnosno prema zahtevima nevažećih referentnih dokumenta, ustanova će obavestiti korisnika da su zahtevane metode i/ili referentna dokumenta zastareli i neadekvatni. Ukoliko korisnik, i pored ovoga insistira na svojim zahtevima i stručni tim ustanove ustanovi da je zahtev opravdan ispitivanja će se obaviti uz posebne odredbe upravljanja dokumentima.

**Član 5.**

U slučaju da ne može samostalno da sprovede tražena ispitivanja, Enološka stanica će angažovati kompetentnog eksternog isporučiooca usluge ispitivanja, o čemu će prethodno obavestiti korisnika i tražiti njegovu saglasnost;

**Član 6.**

Laboratorija se obavezuje da klijentu, na njegov zahtev, u toku postupka ispitivanja omogući pristup laboratorijskom prostoru (uz očuvanje poverljivosti drugih klijenata), uključujući i dokumentaciju u vezi sa primenjenom metodom, opremom i osobljem.

Laboratorija se obavezuje da će ugovorena ispitivanja izvršiti kompetentno, stručno i nepristrasno u skladu sa propisanim kodeksom ponašanja.

Klijent se obavezuje da će rezultate obavljenog posla koristiti u namenjenu svrhu, tako da ne mogu biti pogrešno protumačeni ili na bilo koji način zloupotrebjeni.

U slučaju prigovora ili žalbe postupaće se prema postupku koji će se staviti na raspolaganje podnosiocu prigovora ili žalbe, na njegov zahtev. Procedura Prigovori sa pripadajućim obrascima se nalazi dostupna na sajtu Enološke stanice. Korisnik je u obavezi da dostavi prigovor pisanim putem na adresu Heroja Pinkija 49, 26300 Vršac, putem maila koji je naveden na sajtu ili na mail [info@enolokastanica.com](mailto:info@enolokastanica.com).



**Član 7.**

Kada je neophodno Enološka stanica će obavestiti korisnika o svakoj neusaglašenosti ili problemu koji se pojavi u toku ispitivanja, a u vezi je sa predmetom ispitivanja.

Ukoliko korisnik zahteva da predmet bude ispitan prihvatajući odstupanja od specificiranih uslova, Izveštaj o ispitivanju će sadržati izjavu o odricanju od odgovornosti ukazujući na rezultate na koje bi moglo da utiče ovo odstupanje.

**Član 8.**

Kada zahteva izjavu o usaglašenosti rezultata ispitivanja prema normativnim dokumentima/specifikaciji Enološka stanica će primeniti pravilo odlučivanja definisano u uputstvu UPO.123 Pravila odlučivanja i formiranje Izjave o usaglašenosti čiji se pripadajući obrazac nalazi dostupan korisnicima na sajtu Enološke stanice. U slučaju zahteva korisnika dostaviće mu se i uputstvo.

Ovo pravilo će se primenjivati u svim slučajevima osim ukoliko su sadržana u zahtevanoj specifikaciji ili standardu, ili je sa korisnikom drugačije dogovoreno.

**Član 9.**

Laboratorija Enološka stanica Vršac se obavezuje da će sve informacije o klijentu i/ili predmetu ispitivanja, do kojih se došlo tokom izvođenja laboratorijskih aktivnosti, smatrati pravom svojine klijenta i tretirati kao poverljive.

Sa informacijama dobijenim o klijentu iz drugih izvora, ne samo od strane klijenta (npr. prigovori na osnovu propisa), laboratorija će takođe postupati kao sa poverljivima.

Pravnu odgovornost za postupanje sa informacijama o klijentu dobijenim ili nastalim tokom izvođenja laboratorijskih aktivnosti, preuzima Enološka stanica Vršac doo, kao pravni entitet, čiji je organizacioni deo laboratorija.

Kada se zakonom ili na osnovu ovlašćenja proisteklih iz ugovornih obaveza, zahteva objava poverljivih informacija, laboratorija se obavezuje da unapred obavesti klijenta o istom, osim ako to nije zakonom zabranjeno.

Osim klijenata, vlasnika / korisnika predmeta ispitivanja pravo uvida u rezultate ispitivanja ima i Akreditaciono telo Srbije, nadležne institucije u skladu sa Zakonom kojim je uređena oblast, kao i pravosudni i drugi organi vlasti.

Obaveza poverljivosti ne prestaje da važi raskidom ugovora, odnosno prestankom saradnje sa korisnicima.

**Član 10.**

Klijent je saglasan sa zahtevima iz Opštih uslova poslovanja, što potvrđuje prihvatanjem ponude, opšti uslovi poslovanja su sastavni deo svakog dogovora, ponude/ugovora sa korisnikom, javno su dostupni i pravno obavezujući.

**Direktor, Nenad Baroš**

*Dokument je važeći bez potpisa i pečata*

**Vršac, 17.06.2020.**