

OPŠTA PRAVILA POSLOVANJA VETERINARSKOG ZAVODA „TEOLAB“ d.o.o.

Sve ponuđene usluge, ugovori i aranžmani sa korisnicima usluga VZ Teolab d.o.o. (u daljem tekstu: VZT) obavlja pod sljedećim opštim uslovima:

Član 1.

VZT sprovodi usluge ispitivanja usaglašenosti u okviru kojih sprovodi sljedeće aktivnosti:

- a) preuzimanje uzoraka,
- b) **uzorkovanje (uzimanje uzoraka sa površina)**
- c) ispitivanje,
- d) izdavanje izvještaja o ispitivanju

Član 2.

Ispitivanje se sprovodi u skladu sa:

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

Ukoliko korisnik nema specifične zahtjeve, ispitivanje će se obaviti primjenom metoda koje se koriste za utvrđivanje usaglašenosti predmeta ispitivanja, a u skladu sa obimom akreditacije dostupnim na www.bata.gov.ba ili prema drugim referentnim dokumentima.

Član 3.

Korisnik usluge je obavezan da blagovremeno, pisanim zahtjevom za ispitivanje obezbjedi sve informacije neophodne za obavljanje ispitivanja i jedini je odgovoran za tačnost ovih informacija. VZT ne uzima u razmatranje zahtjev korisnika koji podrazumjeva primjenu zastarjelih metoda ispitivanja.

Član 4.

U slučaju da ne može samostalno da sprovede tražena ispitivanja, VZT će angažovati kompetentnog eksternog isporučioaca usluge ispitivanja o čemu će prethodno obavjestiti korisnika i tražiti njegovo odobrenje.

Član 5.

Sve informacije dobijene ili nastale tokom laboratorijskih aktivnosti predstavljaju vlasništvo korisnika i smatraju se povjerljivim. Ukoliko se zakonom zahtjeva da se neke povjerljive informacije otkriju, VZT će učiniti te informacije dostupnim i o tome informisati korisnika, ukoliko zakonom nije zabranjeno.

Član 6.

VZT će obavjesti korisnika o svakoj neusaglašenosti ili problemu koji se pojavi u toku ispitivanja, a u vezi je sa predmetom ispitivanja i tražiti dalje instrukcije prije nego što nastavi sa radom. Ukoliko korisnik zahtjeva da predmet bude ispitan prihvatajući odstupanja od specificiranih uslova, izvještaj o ispitivanju će sadržati izjavu o odricanju od odgovornosti, ukazujući na rezultate na koje bi moglo da utiče ovo odstupanje.

Član 7.

VZT je odgovoran za sve informacije koje se daju u izvještaju o ispitivanju, osim za informacije dobijene od korisnika. Ukoliko informacija koja se dobija od korisnika može da utiče na validnost rezultata, u izvještaju će biti navedeno odricanje od odgovornosti.

Član 8.

Kada korisnik u pisanoj formi zahtjeva izjavu o usaglašenosti prema specifikaciji ili standardu za ispitivanje, VZT će primjeniti sljedeće pravilo odlučivanja:

VZT će dati izjavu o usaglašenosti u slučaju kada je:

- rezultat sa proširenom mjernom nesigurnosti u okvirima specifikacije, sa nivoom povjerenja od 95% za proširenu mjernu nesigurnost;

VZT će dati izjavu o uslovnoj usaglašenosti u slučaju kada je:

- rezultat u okvirima specifikacije, a sa proširenom mjernom nesigurnosti prelazi okvire specifikacije.

VZT će dati izjavu o uslovnoj neusaglašenosti u slučaju kada je:

- rezultat van okvira specifikacije, a sa proširenom mjernom nesigurnosti ulazi u okvire specifikacije.

VZT će dati izjavu o neusaglašenosti u slučajevima kada je:

- rezultat sa proširenom mjernom nesigurnošću van okvira specifikacije, sa nivoom povjerenja od 95% za proširenu mjernu nesigurnost;

Ovo pravilo će se primjenjivati u svim slučajevima osim ako nije sadržano u zahtjevanoj specifikaciji ili standardu, ili je sa korisnikom drugačije dogovoreno, a uzimajući u obzir sprovedenu analizu rizika.

Član 9.

Odgovornost osoblja VZT je da kompetentno, stručno i objektivno izvrši ugovoreno ispitivanje. U slučaju reklamacije, korisnik je u obavezi da dostavi odgovarajuće dokaze. Prigovori se mogu dostaviti na sljedeću adresu: Veterinarski zavod "Teolab" d.o.o., Karađorđeva 139, 76311 Dvorovi, Bijeljina.

Član 10.

Ova Opšta pravila su sastavni dio svakog dogovora, ponude/ugovora sa korisnikom, javno su dostupna i pravno obavezujuća. Upućenim zahtjevom za ispitivanje korisnik usluge potvrđuje da je informisan o ovim Pravilima i da je saglasan sa istima.