



ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА ЛАБОРАТОРИЈЕ

Општи услови пословања су саставни део понуде, договора, уговора, захтева за испитивање које лабораторија Завода за јавно здравље Сремска Митровица (у даљем тексту Завод) доставља корисницима при пружању својих услуга и правно су обавезујући. Општи услови пословања садрже стандардне услове који се примењују на све кориснике приликом успостављања пословних односа, без обзира да ли постоји уговорна обавеза или се ради о појединачним испитивањима:

Члан 1.

Завод спроводи услуге испитивања усаглашености у оквиру којих спроводи следеће активности:

- узорковање,
- испитивање,
- издавање извештаја о испитивању.

Члан 2.

Испитивање се спроводи у складу са:

- техничким прописима, важећим националним и међународним стандардима,
- сопственим методама, процедурама и инструкцијама.

Уколико корисник нема специфичне захтеве, испитивање ће се обавити применом метода које се користе за утврђивање усаглашености предмета испитивања, а у складу са обимом акредитације доступним на www.ats.rs.

Члан 3.

Основ за приступање послу је захтев корисника, при чему се клијент упознаје са општим условима пословања. Примљен и преиспитан захтев уз издавање понуде, сматра се уговором између Завода и корисника, а исти се сматрају уговорним странама. У случају формирања писаног уговора, сва права, обавезе и одговорности између корисника и Завода, садржане су у уговору. Корисник услуге је обавезан да благовремено, писаним захтевом за испитивање обезбеди све информације неопходне за обављање испитивања и једини је одговоран за тачност ових информација.

Завод не узима у разматрање захтев корисника који подразумева примену застарелих метода испитивања.

Члан 4.

У случају да не може самостално да спроведе тражена испитивања, Завод ће ангажовати компетентног екстерног испоручиоца услуге испитивања о чему ће претходно обавестити корисника и тражити његово одобрење. Уколико корисник услуге није сагласан са одабиром екстерног испоручиоца услуге, Завод ће тражити од корисника да он одлучи који ће се екстерни испоручилац услуге испитивања ангажовати.

Члан 5.

Све информације добијене или настале током лабораторијских активности представљају власништво корисника и сматрају се поверљивим. Информације добијене о кориснику из других извора (нпр. приговори на основу прописа) ће такође бити третиране као поверљиве.

Сви запослени су обавезни да чувају ове податке као пословну тајну.

Уколико се законом захтева да се неке поверљиве информације открију, Завод ће учинити те информације доступним и о томе информисати корисника, уколико законом није забрањено. Корисници услуга и све друге заинтересоване стране које послују

са Заводом се обавезују да чувају све информације које се могу сматрати пословном тајном.

Члан 6.

Завод се обавезује да кориснику, на његов захтев, а у току поступка испитивања омогући приступ лабораторијском простору (уз очување поверљивости других корисника), укључујући и документацију у вези са припремљеном методом, опремом и особљем.

Завод ће обавестити корисника о свакој неусаглашености или проблему који се појави у току испитивања, а у вези је са предметом испитивања и тражити даље инструкције пре него што настави са радом. Уколико корисник захтева да предмет буде испитан прихватајући одступања од специфицираних услова, извештај о испитивању ће садржати изјаву о одрицању од одговорности, указујући на резултате на које би могло да утиче ово одступање.

Члан 7.

Завод је одговоран за све информације које се дају у извештају о испитивању, осим за информације добијене од корисника. Уколико информација која се добија од корисника може да утиче на валидност резултата, у извештају ће бити наведено одрицање од одговорности. Корисник се обавезује да ће резултате обављеног испитивања користити у намењену сврху, тако да не могу бити погрешно протумачени или злоупотребљени.

Члан 8.

Када корисник захтева изјаву о усаглашености добијеног резултата са референтном вредношћу, наведеној у пропису, спецификацији или стандарду, Завод ће применити *бинарно просто одлучивање* - у изјави ће узорак, у односу на измерени параметар, бити **усаглашен** ако резултат не прелази, и **неусаглашен** ако прелази референтну вредност. Ово правило ће се примењивати у свим случајевима осим ако није другачије захтевано у пропису, спецификацији или је са корисником другачије договорено. Уколико корисник захтева другачије правило одлучивања, може добити на увид или преко е-поште извод из одговарајућег документа система квалитета Завода, објашњена сва правила одлучивања која Завод примењује. Такође, корисник који захтева другачије правило одлучивања мора бити сам упознат да ли ће такву изјаву о усаглашености прихватити трећа лица (инспекција, велетрговац, произвођач финалног производа и сл.).

Члан 9.

Одговорност особља Завода је да компетентно, стручно и објективно изврши уговорено испитивање. У случају приговора корисника, Завод ће поступати према поступку за решавање приговора, који ће бити дат на увид подносиоцу приговора, на његов захтев. Приговори се могу доставити на адресу: ул. Стари шор бр.47, 22000 Сремска Митровица или путем електронске поште на е-маил адресу info@zdravlje-sm.org.rs

Корисник је сагласан са захтевима из Општих услова пословања што потврђује прихватањем понуде. Општи услови се примењују од 20.07.2020. године.

Директор Завода
прим др Нада Зец Петковић

Документ је важећи без потписа и печата.