

## USLOVI POSLOVANJA

### 1. Obim i obavljanje zadataka

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

### 2. Tehnička dokumentacija za predmete ispitivanja

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

### 3. Transport uzoraka za ispitivanje

Transport uzoraka za ispitivanje na adresu Laboratorije vrši se na teret korisnika.

### 4. Vlasništvo i upotrebna prava

Klijent ima pravo da koristi rezultate obavljenog ispitivanja 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 dobijene Izveštaje o ispitivanju u celosti. Drugačija upotreba zahteva saglasnost Laboratorije.

### 5. Nepristrasnost i objektivnost

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

### 6. Poverljivost

Za navedeni posao obezbeđeno je potpuno osiguranje poverljivosti, ako nije drugačije dogovoreno. Laboratorija je pravno odgovorna za upravljanje svim informacijama, dobijenim ili nastalim tokom izvođenja aktivnosti ispitivanja 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, smatraju se poverljivim ili vlasništvom, i neće biti saopštene bez odgovarajućeg zahteva i odobrenja:

- informacije o količini i specifičnim svojstvima podnetih uzoraka za ispitivanje;
- uslovi za prijem uzoraka za ispitivanje, podaci i rezultati ispitivanja, odgovarajući izveštaji o ispitivanju, ili bilo koji podaci o ispitivanju;
- vlasnički podaci o dizajnu/projektu uzoraka za ispitivanje;
- imena, adrese i informacije o kontaktima sa klijentom;
- bilo koja problematična informacija ili podatak izdat pojedinom klijentu.

Kada se od Laboratorije zakonom ili na osnovu ovlašćenja proisteklih iz ugovorenih obaveza zahteva da objavi poverljive informacije, klijenti će biti obavesteni o datim informacijama, osim ako je to zabranjeno propisima.

Osim klijenata, vlasnika / korisnika uzoraka za ispitivanje pravo uvida u rezultate ispitivanja 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 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.

### 8. Rukovanje uzorcima za ispitivanje

Ispitani uzorci se čuvaju u laboratoriji 7 dana a datuma izdavanja Izveštaja o ispitivanju. Makrošlifovi se čuvaju u eksikatorima laboratorije 1 godinu. Korisnik može na svoj zahtev da traži uzorke natrag što se vrši slanjem uzoraka na teret korisnika uz potpisanu otpremnicu.

### 9. Rokovi obavljanja usluge

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

### 10. Žalbe i prigovori

Laboratorija poseduje utvrđen postupak rešavanja prigovora i žalbi, kao i odgovarajući obrazac za prijavu istih, koji su dostupni i na internet stranici laboratorije ([www.sigmalab.rs](http://www.sigmalab.rs)).

Direktor SIGMA LAB D.O.O.

Milorad Kočić, master inž. maš. IWE, IWI-C

Mesto i datum: Smed. Palanka, 09.01.2024.

