



GiA Lab d.o.o.
Primorska 86, Novi Sad
Tel: +381 21 310 12 50
E-mail: office@gialab.co.rs

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA ISPITIVANJA / ETALONIRANJA / KONTROLISANJA

1. PREDMET OPŠTIH USLOVA

Ovi Opšti uslovi se odnose na sve poslovne odnose između Laboratorije GiA Lab d.o.o. i naručioca usluga ispitivanja/etaloniranja/kontrolisanja, osim u slučaju drugačijeg pismenog dogovora. Korisnicima se uvek skrene pažnja da pažljivo pročitaju „Opšte uslove pružanja usluga ispitivanja / etaloniranja / kontrolisanja“. Nepoznavanje njegovih odredbi ne može biti predmet reklamacije ili garancijske popravke.

2. CENE I TROŠKOVI

GiA Lab d.o.o. će naplatiti naručiocu usluge pružanje usluge, kao i troškove u vezi sa njom. Cena usluge će biti definisana na osnovu ponude GiA Lab d.o.o. Cene za uslugu su u skladu sa cenovnikom GiA Lab d.o.o., koji je napravljen na osnovu utroška resursa pri pružanju usluga (vremena neophodnog za pružanje usluge, broj angažovanog osoblja, korištenja opreme, izrada Izveštaja/Sertifikata/Uverenja i dr.) uzimajući u obzir cenu po satu u skladu sa cenovnikom GiA Lab d.o.o., ili drugačije dogovorene cene za uslugu.

Gore navedene stavke o cenama ne uključuju PDV, putne ili prevozne troškove (npr. slanje ili čuvanje uzoraka, slanje dokumentacije, carina, transport), ili troškove u vezi sa trećom stranom, robom ili uslugom koju obezbeđuje treća strana, ukoliko to nije drugačije navedeno na ponudi.

3. NEPREDVIĐEN DODATNI RAD ILI PONAVLJANJE POSLA

U slučaju nepredviđenog dodatnog rada ili kada se cela ili dio usluge mora ponoviti zbog prirode usluge, cena će se definisati na osnovu pismenog dogovora zaključenog između GiA Lab d.o.o. i naručioca usluge (nepredviđen dodatni rad).

4. VAŽNOST PONUDE

GiA Lab d.o.o. ponudom definiše važnost iste. Ukoliko period važnosti nije naveden, smatraće se da je period ponude 90 dana.

5. POTVRDA NARUDŽBE

Sporazum o pružanju usluge će se primeniti ukoliko naručilac usluge pismeno potvrdi ponudu GiA Lab d.o.o. (putem Zahteva za Ispitivanje / Etaloniranje / Overavanje merila), ili ako okolnosti upućuju na to da je naručilac usluge jasno i nedvosmisleno potvrdio porudžbu, ili su ugovor potpisale obe strane.

6. OTKAZIVANJE ILI OBUSTAVA NARUDŽBE

U slučaju da naručilac usluge otkáže narudžbu, isti je odgovoran da plati troškove posla izvršenog pre otkazivanja i sve ostale troškove koji proističu direktno iz otkazivanja narudžbe. Narudžba će se takođe smatrati obustavljenom ukoliko naručilac usluge ne odgovara na pisma ili poruke poslate od strane GiA Lab d.o.o. na adresu navedenu u narudžbi naručioca usluge.

7. NEMOGUĆNOST IZVOĐENJA USLUGE

U slučaju da GiA Lab d.o.o. ne može ispuniti narudžbu u potpunosti zbog prirode uzorka za ispitivanje, ima pravo na naknadu troškova za već odrađeni posao.

8. UPOTREBA DOKUMENATA

Naručilac usluge i treće strane mogu da koriste GiA Lab d.o.o. dokumente samo u njihovoj nameni i u potpunosti. GiA Lab d.o.o. može da koristi rezultate i zaključke svog rada čisto u istraživačke svrhe i u tom cilju ih može objaviti bez odavanja identiteta naručioca ili proizvoda. GiA Lab d.o.o. će koristiti primljene dokumente ili proizvode samo u svrhu kojoj su namenjeni.

9. POVERLJIVOST

GiA Lab d.o.o. preuzima potpunu pravnu odgovornost za osiguranje poverljivosti svih informacija koje su dobijene ili koje nastaju tokom obavljanja poslova ispitivanja/etaloniranja/kontrolisanja i preduzima

odgovarajuće mere da spreče slučajno otkrivanje, osim za informacije koje je klijent učinio dostupnim ili kada je dogovoreno između GiA Lab d.o.o. i klijenta da se neke informacije učine javno dostupnim. Takođe, GiA Lab d.o.o. preuzima pravnu odgovornost i za poverljivost informacija koje su dobijene i iz drugih izvora (prigovori i sl.) mimo klijenta. Sve informacije do kojih se dolazi u procesu vršenja usluge ispitivanja/etaloniranja/kontrolisanja smatraju se poverljivim, a ukoliko se ukaže potreba da neke od njih budu učinjene javno dostupnim to se čini samo uz dopuštanje klijenta ili na zahtev nekog drugog kada za to postoji zakonska osnova.

Ukoliko se od GiA Lab d.o.o. zahteva objavljivanje poverljivih informacija na osnovu zakona ili ovlašćenja u skladu sa ugovornim obavezama, klijent na koga se to odnosi se obaveštava o tome, izuzev u slučaju da je to zakonom zabranjeno. Ličnim podacima o klijentima se postupa u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

10. ODGOVORNOST

GiA Lab d.o.o. odgovara korisniku za štetu ako ona nastane kao posledica greške. GiA Lab d.o.o. ne preuzima odgovornost za rad koji nije obavljen ili nije bio obavljen pod nadzorom osoblja GiA Lab d.o.o., ne odgovara za štetu nastalu u slučaju kada se rešenja, podaci ili izjave koriste u svrhu za koju nisu bili izdati. Naručilac usluge će obavijestiti GiA Lab d.o.o. o grešci u izvršenoj narudžbi u roku od 15 dana od datuma izvršenja narudžbe.

11. PRIGOVORI I ŽALBE

Prigovor ili žalbu na obavljenju uslugu korisnik mora u pisanoj formi podneti GiA Lab d.o.o. u roku od 15 dana od obavljene usluge ili preuzimanja dokumentacije za istu. Usmeni prigovori/žalbe se primaju u sedištu firme. GiA Lab d.o.o. se obavezuje da će prigovore/žalbe rešavati u skladu sa sistemom upravljanja kvalitetom u najkraćem mogućem roku i o tome obavestiti korisnika. Opis procesa za postupanje s prigovorima/žalbama je dostupan bilo kojoj strani na njen zahtev. GiA Lab d.o.o. nije obavezna za razmatranje i rešavanje prigovora po isteku navedenog roka.

12. NEPRISTRASNOST, NEZAVISNOST, POŠTENJE

Firma GiA Lab d.o.o. je organizovana tako da je moguće održavati i uvek ocenjivati njeno poslovno i finansijsko poštenje i nezavisnost. GiA Lab d.o.o. je nezavisna, odnosno finansijski samostalna pri interakciji sa korisnicima ili svim zainteresovanim stranama, što se dokazuje elementima poslovnog ponašanja: sistemom upravljanja kvalitetom i Poslovnikom o kvalitetu, cenovnikom, radnom sposobnošću, godišnjim planom i filozofijom svog delovanja sa svim elementima i dokumentima. Nepristrasnost, nezavisnost i poštenje su obaveza najvišeg rukovodstva firme GiA Lab d.o.o., a time i celokupnog osoblja sistema upravljanja kvalitetom.

Osoblje GiA Lab d.o.o. radi nepristrasno u odnosu prema svojim korisnicima. GiA Lab d.o.o. obavlja procenu rizika po nepristrasnost i mere za sprečavanje pojave pristrasnosti osoblja u njegovom svakodnevnom radu. Nediskriminacija znači da svi korisnici imaju jednaka prava na usluge GiA Lab d.o.o. U slučaju da je došlo do povrede nepristrasnosti, oštećena strana je dužna da obavesti o tome drugu stranu u pisanom obliku i ista ima pravo da otkaze porudžbu po dostavljanju pisanog obaveštenja drugoj strani.

13. VIŠA SILA

GiA Lab d.o.o. neće biti odgovoran za štetu prouzrokovanu okolnostima koje nisu mogle biti sprečene, otklonjene ili izbegnute. Naredni događaji će se smatrati za više sile: ratovi, pobune ili drugi veliki preokreti, prirodne katastrofe (požari, poplave i slično), neautorizovane manifestacije ili demonstracije, administrativne mere i drugi uslovi navedeni u važećim propisima.

14. ROK ZA ISPUNJAVANJE NARUDŽBE

Datum završetka zavisi od kompleksnosti i obima narudžbe i raspoloživih kapaciteta u GiA Lab d.o.o. Ugovorne strane će dogovoriti datum završetka narudžbe prilikom usaglašavanja narudžbe. Rok završetka narudžbe će se računati od datuma kada su ispunjeni svi definisani uslovi za izvršenje poručenih usluga.

15. SPECIFIČNI ZAHTEVI

Korisnik je dužan da uzorke (merila, uzorke za ispitivanje) pripremi na licu mesta ili pošalje u GiA Lab d.o.o u takvom stanju da oni nisu i ne smeju biti opasni po zdravlje ili životnu sredinu. Uzorci ne smeju uzrokovati opštu opasnost po ljude i životnu sredinu. Ukoliko to nije moguće obezbediti, korisnik je dužan obavestiti GiA Lab d.o.o o potencijalnim opasnostima i uputiti osoblje tako da može bezbedno vršiti svoje procedure. Ukoliko je uzorak pripremljen za siguran rad od strane trećeg lica, odgovornosti korisnika se ne smanjuju. U tom slučaju je korisnik dužan dobiti pismenu saglasnost o sigurnosti uzorka. GiA Lab d.o.o. ima pravo da odbije proceduru u bilo kom trenutku, ukoliko korisnik ne obezbedi ispunjavanje svih zahteva za siguran rad sa uzorkom.

Prilikom dostavljanja uzoraka, korisnik takođe prilaže i svu raspoloživu prateću tehničku dokumentaciju i svu pomoćnu opremu (ukoliko je neophodno). GiA Lab d.o.o. koristi oznake uzoraka koje dostavi korisnik. Rezultati merenja navedeni u Izveštaju o ispitivanju / Uverenju o etaloniranju / Izveštaju o kontrolisanju / Uverenju o

overavanju govore o stanju uzorka u trenutku izvođenja merenja/ispitivanja i ne sadrže nikakve informacije o njegovoj dugotrajnoj stabilnosti.

U slučaju da uzorak ima mogućnost podešavanja od strane korisnika, rezultati ispitivanja važe samo u slučaju pravilno izvedenog podešavanja, a za to se mora pobrinuti korisnik.

Korisnik u narudžbenici navodi vrstu zahtevane usluge, koja može biti akreditovana ili neakreditovana.

U narudžbenici korisnik može zahtevati i izjavu o usklađenosti sa standardima / zahtevima / specifikacijama, kao i odabrati pravilo odlučivanja o usklađenosti pojedinih rezultata ispitivanja/etaloniranja sa standardima / zahtevima / specifikacijama.

Ukoliko korisnik ne navodi pravilo odlučivanja GiA Lab d.o.o daje izjavu o usklađenosti korištenjem binarnog jednostavnog pravila odlučivanja u skladu s dokumentom ILAC-G8:09/2019, t.4.2.1.

16. PLAĆANJE

Korisnik plaća račun u roku od 15 dana nakon obavljene usluge ili kao što je definisano u ponudi ili ugovoru. Kao datum plaćanja se računa datum kada novac stigne na transakcioni račun firme GiA Lab d.o.o. Ukoliko se korisnik ne slaže sa iznosom obaveze, u datom roku mora platiti nesporan deo, a o razlozima neplaćanja spornog dela mora u pisanoj formi obavestiti firmu GiA Lab d.o.o. U slučaju zakašnjenja plaćanja, GiA Lab d.o.o. zadržava pravo da naplati zakonsku zateznu kamatu. Ukoliko korisnik ne isplati kamatu, firma GiA Lab d.o.o. iz isplaćenog iznosa prvo pokriva kamatu, a zatim deo iznosa računa. Ukoliko ne postoji drugačiji dogovor, naručilac usluge dobija izveštaj o pruženoj usluzi i druge izdate dokumente nakon plaćanja svih neplaćenih obaveza.

17. RASKID UGOVORA

Ukoliko, prema ugovoru, GiA Lab d.o.o. mora prvi ispuniti svoju obavezu, a finansijska situacija korisnika postane takva da je neizvesno da li će korisnik biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu, GiA Lab d.o.o. može zahtevati da korisnik unapred ispuni obavezu. Ukoliko korisnik tu obavezu ne ispuni u roku od 8 dana od dana izdatog zahteva, GiA Lab d.o.o. može raskinuti ugovor.

18. SPOROVI

Sporovi stručno-tehničke prirode rešavaju se saradnjom za to zaduženog tehničkog osoblja korisnika i firme GiA Lab d.o.o. Za sve druge sporove, koje nije moguće rešiti sporazumno, nadležan je sud u Novom Sadu. U svim odnosima će se primeniti zakonodavstvo Republike Srbije.

19. ZAVRŠNA ODREDBA

Ovi „Opšti uslovi“ su obavezujući samo ako se podnesu naručiocu usluge pre zaključivanja ugovora. GiA Lab d.o.o. će predati ove „Uslove“ zajedno sa ponudom. U slučaju dodatnih poslovnih sporazuma, ovi „Uslovi“ se neće ponovo predavati uz ugovor već će se smatrati da je naručilac usluge upućen u njih. GiA Lab d.o.o. zadržava pravo da bilo kada izmeni Opšte uslove poslovanja. Sve izmene su obavezujuće za korisnika ako su mu bile predstavljene. U slučaju dodatnih poslovnih sporazuma, uslovi će se ponovo predati naručiocu usluge samo ukoliko je došlo do njihovih izmena u periodu između prethodnog i trenutnog sporazuma sa naručiocem usluge.