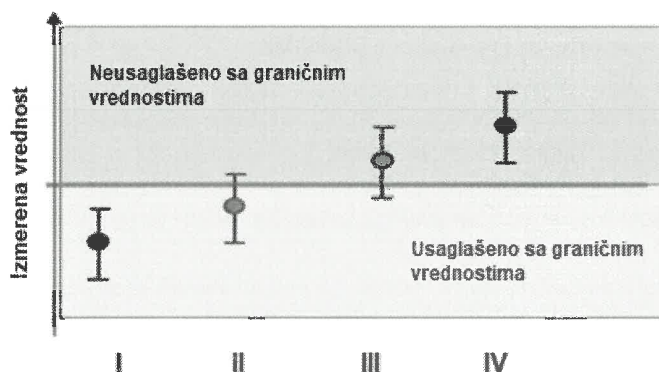


1. Ovim uslovima regulišu se prava i obaveze podnosioca zahteva - korisnika usluga (u daljem tekstu korisnik) i CIS Instituta d.o.o. - Beograd (u daljem tekstu izvršilac) u postupku ispitivanja, kontrolisanja i ocenjivanja usaglašenosti proizvoda.
  2. Ovim uslovima izvršilac se obavezuje da stručno i nepristrasno obavi ispitivanje, kontrolisanje ili ocenjivanje usaglašenosti proizvoda, prema utvrđenom i propisanom postupku.
  3. Korisnik se obavezuje da plati izvršenu uslugu izvršiocu prema važećem cenovniku CIS Instituta d.o.o., u roku navedenom u predračunu. Korisnik se obavezuje da isplati izvršenu uslugu izvršiocu bez obzira da li mu je traženi dokument izdat ili ne zbog neispunjenja uslova za izdavanje.
  4. U ime i za račun korisnika, uslugu može platiti i treće pravno ili fizičko lice, saglasno članu 453. Zakona o obligacionim odnosima. Izvršilac može zahtevati da se plaćanje usluge iz ugovora izvrši pre početka postupka ispitivanja, kontrolisanja i ocenjivanja usaglašenosti proizvoda.
  5. U postupku realizacije zahteva zaposleni u CIS Institut d.o.o., kao i ostali učesnici koji su u njemu angažovani, dužni su da poštuju poslovnu tajnu smatrajući poverljivom svaku informaciju primljenu u vezi sa zahtevom. Poverljivim informacijama smatraju se sve informacije dobijene ili nastale tokom obavljanja aktivnosti ispitivanja, kontrolisanja i ocenjivanja usaglašenosti. Osim informacija koje korisnik čini javno dostupnim, ili onda kada je to između izvršioca i korisnika pismeno dogovoreno (npr. u svrhu odgovaranja na prigovore), sve ostale informacije se smatraju pravom svojine i tretiraju se kao poverljive.
  6. U slučajevima kada se od izvršioca zahteva na osnovu zakonskih propisa ili u slučajevima ovlašćenja proisteklih iz ugovornih obaveza da objavi poverljive informacije, korisnik će o istom biti unapred obavješten u pismenoj formi od strane izvršioca, osim u slučajevima kada je to zakonom zabranjeno. Izvršilac je u obavezi da sa svim informacijama o korisniku dobijene iz drugih izvora osim od strane korisnika (npr. u slučaju prigovora na osnovu zakonskih propisa) postupa kao sa poverljivim.
  7. Ukoliko je nezadovoljan izvršenom uslugom korisnik može uložiti prigovor ili žalbu u pisanoj formi izvršiocu u roku od 15 dana od dana prijema dokumenta o rezultatima ispitivanja, kontrolisanja i ocenjivanja usaglašenosti.
  8. Prijem, vrednovanje i rešavanje prigovora, primljenih od korisnika usluga ili drugih zainteresovanih strana, obavlja se po načelima i postupku opisanim u "Proceduri za rešavanje prigovora CIS-PR-06". Procedura za postupanje sa prigovorima i žalbama izvršioca, je na raspolaganju svim zainteresovanim stranama na njihov zahtev. Po prijemu prigovora, izvršilac će u skladu sa gore pomenutom procedurom, izvršiti njegovo preispitivanje u cilju utvrđivanja da li se prigovor odnosi na poslove ispitivanja, kontrolisanja ili ocenjivanja usaglašenosti za koje je izvršilac odgovoran, te o rezultatima preispitivanja obavestiti korisnika. Odluku na prigovor ili žalbu izvršilac će dostaviti korisniku u pismenoj formi sa obrazloženjem. Prema rešavanju prigovora i žalbi izvršilac će se ponašati objektivno i nediskriminatorski u skladu sa svojom nepristrasnošću i nezavisnošću, kao i uspostavljenim etičkim kodeksom. Izvršilac će preuzeti svu odgovornost za sve odluke na svim nivoima procesa postupanja sa prigovorima i žalbama.
  9. Izvršilac je dužan da uslugu izvrši u roku koji ne može biti duži od roka dogovorenog u ponudi, računajući i dan podnošenja zahteva. Izvršilac se obavezuje da uslugu izvrši u ugovorenom roku ukoliko se pri podnošenju zahteva dostavi kompletna dokumentacija i uzorak, kao i ukoliko nisu uočene neusaglašenosti na uzorku i u dokumentaciji.
  10. Izvršilac je odgovoran za sve informacije koje se daju u izveštaju ili sertifikatu, osim kada se informacija dobija od strane korisnika. Kada se informacija dobija od korisnika i ako ona može da utiče na validnost rezultata, u izveštaju se navodi odricanje od odgovornosti. Kada izvršilac nije odgovoran za fazu uzorkovanja (npr. uzorak je dobijen od korisnika), onda se to navodi u izveštaju da se rezultati primenjuju na uzorak onakav kako je primljen.
  11. Korisnik se obavezuje da će obezbediti sve neophodne informacije za sprovođenje ispitivanja ili ocenjivanja usaglašenosti i obezbediti odgovarajuću količinu uzorka.
  12. U slučaju ispitivanja koja izvršilac ne sprovodi ili postoji trenutna sprečenost da se ispitivanje realizuje, izvršilac će podgovoriti sa jednom od akreditovanih laboratorija za kojeg izvršilac oceni da je najprikladniji, o čemu će korisnik biti obavješten.
  13. Ukoliko korisnik ne zatraži drugačije, izvršilac sprovodi ispitivanja prema akreditovanim metodama iz važećeg obima akreditacije. Ukoliko izvršilac, uz saglasnost klijenta, za predmetno ispitivanje koristi neakreditovanu metodu ispitivanja, ona će biti posebno označena u izveštaju.
- Ukoliko zahtevom nisu definisane metode ispitivanja, korisnik je saglasan da izvršilac za ispitivanje koristi akreditovane metode ispitivanja (standardne ili validovane), za koje izvršilac smatra da su najpogodnije za dostavljeni predmet ispitivanja.
14. Ako je rezultat merenja regulisan zakonskim ili regulatornim standardima ili pravilnicima, tada će izvršilac koristiti pravilo odlučivanja kako je propisano u odgovarajućem standardu ili pravilniku. Ukoliko ovo pravilo nije definisano ovim dokumentom, a korisnik ovo pravilo nije definisao u svome zahtevu, korisnik je saglasan da izvršilac primeni pravilo odlučivanja koje najbolje uzima u obzir kako rizik od lažnog prihvatanja, tako i rizik od lažnog odbijanja za datu primenu.

Izvršilac primenjuje pravila odlučivanja u skladu sa ILAC-G8:09/2019 - Guidelines on Decision Rules and Statements of Conformity i CIS-UP-297 - Uputstvom za izveštavanje u vezi sa izjavom o usaglašenosti prema sledećem:

*Rezultati ispitivanja sa mernom nesigurnošću u odnosu na gornju dozvoljenu granicu*



Procena usaglašenosti za slučajeve I i IV je jasna – rezultati merenja uključujući interval merne nesigurnosti, jasno su ispod (usaglašen rezultat), odnosno iznad (neusaglašen rezultat) gornje dozvoljene granice. Za slučaj II i III odluka nije jasna, jer interval nesigurnosti prelazi gornju dozvoljenu granicu.

15. Izveštaji i sertifikati se izdaju u papirnoj formi, i kao takvi dostavljaju korisniku. Duplikati, dopune i prevodi na engleski jezik se posebno naplaćuju.

16. Upotreba izveštaja i sertifikata, oznaka/logo CIS Instituta d.o.o. Beograd u dokumentaciji za reklamne svrhe dopušteno je samo uz dopuštenje CIS Instituta d.o.o. Izveštaji i sertifikati ne smeju se reprodukovati, osim u celosti, bez odobrenja CIS INSTITUT-a d.o.o. Beograd.

17. Ukoliko se u postupku ispitivanja, kontrolisanja ili ocenjivanja usaglašenosti proizvoda vrše ispitivanja sa razaranjem uzoraka, izvršilac u tom slučaju ne preuzima odgovornost za oštećenje ispitnih uzoraka koje može nastati u toku sprovođenja postupka ispitivanja, kontrolisanja ili ocenjivanja usaglašenosti proizvoda ukoliko su zaposleni, kao i ostali učesnici koji su u njemu angažovani, postupali sa pažnjom dobrog stručnjaka.

18. Svoju obavezu u vezi sa pokrivanjem odgovornosti koje nastaju iz poslovanja, izvršilac će obezbediti putem odgovarajuće polise osiguranja, koja je ugovorena sa odgovarajućim društvom za osiguranje ovlašćenog za obavljanje delatnosti osiguranja i pružanja usluga u osiguranju od strane Narodne banke Srbije. Ovim se izvršilac obavezuje na naknadu štete, odnosno isplatu odgovarajućeg novčanog iznosa, koja je nastala zbog upotrebe proizvoda ili izvršenjem neodgovarajuće usluge koju je izvršilac ili sa njegove strane ovlašćena osoba izvršila.

19. Korisnik je saglasan da preda izvršiocu ispitivanje ili kontrolisane uzorke, koji iste čuva (ukoliko je to primenjivo) u periodu od tri meseca, te se nakon isteka ovog roka korisnik obavezuje da uzorak preuzme, u stanju kakvom jeste u roku od 30 (trideset) dana.

20. Korisnik može odustati od zahteva za ispitivanja, kontrolisanja ili ocenjivanja usaglašenosti ukoliko podnese izvršiocu pisanu izjavu o odustajanju pre početka realizacije zahteva za ispitivanje, kontrolisanje i ocenjivanje usaglašenosti.

Ukoliko je korisnik izvršio plaćanje usluge pre početka postupka ispitivanja, kontrolisanja ili ocenjivanja usaglašenosti proizvoda, a odustane saglasno stavu 1. ovog člana, izvršilac će izvršiti obračun troškova učinjenih od dana zaključenja ugovora do dana prijema pisane izjave o odustajanju, i eventualnu razliku vratiti korisniku u roku od 15 (petnaest) dana.

Ukoliko korisnik nije izvršio plaćanje usluga pre početka ispitivanja, kontrolisanja ili ocenjivanja usaglašenosti proizvoda, a odustane saglasno stavu 1. ovog člana, dužan je da plati odustanicu u visini učinjenih troškova izvršiocu od dana zaključenja ugovora do dana prijema pisane izjave o odustajanju, u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema obračuna - fakture izvršioca.

21. Za sve što nije predviđeno ovim uslovima primenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

22. U slučaju eventualnog spora strane ugovornice će pokušati da spor reše sporazumno, a potom kod Privrednog suda u Beogradu.

U Beogradu: 07.09.2020. godine

direktor CIS Instituta d.o.o.  
*Mirjana Reljić*  
Mirjana Reljić, dipl.inž.