

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA ISPITIVANJA

izdanje: **GTCT-2018SR1**

1. Opšte odredbe
2. Poručivanje usluge, priprema i dostava uzoraka na ispitivanje
3. Zaštita podataka
4. Ispitivanje i izveštavanje
5. Fakturisanje i plaćanje
6. Preuzimanje proizvoda po ispitivanju
7. Prigovori i žalbe
8. Zakonska regulativa i rešavanje sporova
9. Završne odredbe

1. Opšte odredbe

Ovi uslovi su obavezujući za obe strane, tj. za **Naručioca** (u daljem tekstu i/ili korisnik, klijent) i **Idvorski laboratorije d.o.o. Beograd** (u daljem tekstu i/ili pružalac usluga, izvršilac, laboratorija) i primenjuju se na ispitivanja elektromagnetske kompatibilnosti (EMC), ispitivanja radio spektra radio-telekomunikacione opreme (RF/radio) i na sva druga ispitivanja koja laboratorija sprovodi po zahtevu **Naručioca**.

Naručilac može biti pravno lice koje ugovara uslugu ispitivanja u svoje ime i za svoj račun ili u svoje ime, a za račun drugog pravnog ili fizičkog lica (pri čemu je neophodna i saglasnost tog lica).

Bilo kakva odstupanja od Opštih uslova, izmena ili dopuna istih mora biti posebno ugovorena, definisana ponudom s kojom se **Naručilac** saglasio ili na drugi način dogovorena pisanim putem.

Komunikacija elektronskim putem (e-mail, uključujući priloge uz isti, unosi podataka u odgovarajuće obrasce/forme, elektronska dokumenta i slično) smatra se zvaničnom i prihvatljivom za obe strane. Laboratorija zadržava pravo provere da li je lice koje je uspostavilo komunikaciju ovlašćeno od strane **Naručioca**.

Ovaj dokument je u originalu sačinjen na srpskom jeziku i ima prednost u odnosu na isti dokument na engleskom jeziku, a u kome su moguće slučajne greške u prevodu ili pogrešne tumačenje pojmova za šta laboratorija ne snosi odgovornost.

2. Poručivanje usluge, priprema i dostava uzoraka na ispitivanje

Smatra se da je usluga ispitivanja naručena ispunjenjem jednog od dole navedenih uslova:

- obostranim potpisivanjem ugovora
- pisanim prihvatom ponude laboratorije (saglasnost na ponudu) od strane **Naručioca**
- uplatom avansa po izdatom predračunu laboratorije.

Poručivanjem usluge smatra se da je **Naručilac** razumeo i u potpunosti prihvatio sve uslove navedene u ponudi ili ugovoru i ovim Opštim uslovima, uključujući sve tehničke zahteve neophodne za realizaciju ispitivanja.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF TESTING SERVICE

Version: **GTCT-2018EN1**

1. General provisions
2. Ordering of service, preparation and submitting test samples
3. Data protection
4. Testing and reporting
5. Invoicing and payment
6. Returning products after testing
7. Complaints and claims
8. Legislation and dispute
9. Final provisions

1. General provisions

These terms are mandatory to both parties, i.e. for the **Purchaser** (hereinafter also referred as User or Client) and **Idvorsky Laboratories Ltd.** Belgrade (hereinafter also referred as Provider or Laboratory) and are applicable to electromagnetic compatibility (EMC), radio spectrum (RF/radio) and all other testing services the Laboratory carries out upon the request of the Purchaser.

The Purchaser may be a legal entity who contracts a service for itself or in behalf of another entity (then the approval of the other entity is also necessary).

Any deviation from the General Terms, change or amendment thereto shall be defined in the quotation that the Purchaser shall to agree to or to be agreed otherwise between parties in writing. E-mail (including attachments), entering data into website forms, e-documents and similar ways of communication is considered official and acceptable to both parties. The Laboratory may check if the contact person an authorized representative of the Client. This document is originally written in Serbian that has precedence over the translation in English and the Laboratory is not responsible for any potential mistakes in the translation or misinterpretation of terms.

2. Ordering of service, preparation and submitting test samples

The testing service is considered officially ordered once one of the following occurs:

- Signing of the agreement
- Receiving acceptance of the Purchaser to the quotation in writing
- Payment in advance.

By ordering the service, it is considered that the Purchaser understood and accepted in full all the terms specified in the quotation or in the contract and in these General Terms, including all the technical requirements necessary for carrying out the testing.

U svakoj ponudi ili ugovoru laboratorija jasno naglašava koja će ispitivanja sprovoditi u okviru svog obima akreditacije tj. prema zahtevima standarda ISO/IEC 17025, uključujući i podugovorena ispitivanja.

Dostava uzoraka na ispitivanje u potrebnom broju i neophodne pomoćne opreme je obaveza i potpuna odgovornost Naručioca i obuhvata pakovanje, transport, osiguranje tokom transporta, istovar, raspakovanje i instalaciju na mestu predviđene test postavke unutar laboratorije. Pomoćna oprema obuhvata sav pribor koji pripada uređaju, ali i neophodnu opremu za operativni rad uređaja ili simulaciju rada u laboratorijskim uslovima, kao i opremu za praćenje parametara (npr. kod EMC ispitivanja imunosti) ili dodatnu radio opremu za generisanje potrebnih signala za RF ispitivanja i slično. Dostava, instalacija i pokretanje odgovarajućeg softvera za potrebe testiranja, kao i predaja laboratoriji kompletne prateće dokumentacije (tehničke specifikacije, uputstava za rukovanje, instalaciju, praćenje parametara itd.) se takođe smatra obavezom i odgovornošću Naručioca.

Pružalac usluga će obavestiti Naručioca o nekompletnosti primljenih proizvoda (kako je to definisano u prethodnom stavu), kao i eventualnim nedostacima ili oštećenjima u transportu, u roku do 5 radnih dana od prijema. Laboratorija čuva proizvode skladištenjem unutar laboratorije (u priručnom magacinu ili na drugom pogodnom mestu) u uobičajenim sobnim uslovima.

U slučaju ispitivanja EMC na terenu opreme, mašine, uređaja, postojenja, tj. stacionarnog sistema, koja se sprovode kod proizvođača, korisnika ili na bilo kojoj lokaciji van laboratorije, obaveza i odgovornost Naručioca je da obezbedi:

- neprekidni rad opreme tokom ispitivanja u nominalnom režimu ili simulaciji radnog režima koja upošljava sva elektronska kola;
- povremena isključenja i uključenja opreme radi merenja smetnji ambijenta;
- tehnička lica za rukovanje opremom tokom ispitivanja iste;
- zonu ispitivanja, tj. prostor za rad i više mernih tačaka (4 ili više tačaka sa svake strane postrojenja ili mašine) u krugu poluprečnika 30 m od mesta gde se oprema nalazi na otvorenom prostoru, odnosno 10 m od mašine ako se ispitivanje vrši u zatvorenim halama. U prostoru oko mernih tačaka, u pravcu do i oko objekta/mašine, poželjno je da nema drugih izvora elektromagnetnih smetnji i velikih reflektujućih metalnih masa;
- napajanje 230VAC/16A sa najmanje 2 "šuko" utičnice na udaljenosti ne većoj od 30 metara od mernih tačaka;
- neometan rad od strane drugih lica koja nisu ovlašćena da prisustvuju, onemogućavanje kretanje lica u zoni ispitivanja, kao i sprečavanje korišćenja izvora elektromagnetnih smetnji ili radio telekomunikacione opreme u blizini zone ispitivanja;
- bezbednost i zaštitu na radu izvršioca i njihovo upoznavanje sa merama zaštite koje se primenjuju na lokaciji ispitivanja, kao i zaštitu merne opreme laboratorije.

The Laboratory clearly outlines in each quotation or in contract which tests will be carried out under its scope of accreditation i.e. according to the requirements of ISO/IEC 17025, including subcontracted tests.

Delivery of test samples in adequate numbers and of necessary auxiliary equipment is the full responsibility of the Client and it includes packing, transport, insurance during transport, unloading and installation at the place of the test setup within the laboratory. Auxiliary equipment includes accessories belonging to the device and all other devices that are needed to operate the device in the laboratory, as well as equipment to be used for monitoring of parameters and performance criteria (e.g. for EMC immunity tests) or additional radio equipment (e.g. for generating the necessary signals for RF tests) and/or similar. Delivery, download and running on the appropriate software for testing purposes, as well as the delivery of complete documentation to the Laboratory (technical specifications, manuals, instructions for installation or monitoring of parameters etc.) is also deemed to be the responsibility of the Purchaser.

The Provider will inform the Purchaser about missing products (as defined in the preceding paragraph) as well as damages noticed within 5 working days. The Laboratory keeps products inside its facilities (in a warehouse or at another convenient place) under the usual room conditions.

In the case of EMC testing that is carried out in the field (in-situ, on site) for equipment, machines, devices or stationary systems at the manufacturer's or user's premises or anywhere outside the laboratory, the Purchaser is responsible to provide:

- Continuous operation of the equipment during testing in nominal mode or in a simulation that employs all electronic circuits;
- Multiple switching off and on of the equipment under test in order to measure electromagnetic disturbances of the ambient;
- Technical staff to handle with the equipment during testing;
- A test zone, i.e. a clear work space and 4 or more test points at each side in the radius of 30 m from the building in which the machine is installed or 10 m from the machine inside the building. Within test zone, around the test points and around the machine there should be no sources of electromagnetic disturbances and/or large reflecting metal objects;
- Power supply 230V / 50 Hz / 16A with at least two sockets at a distance not exceeding 30 meters from the test points;
- That no unauthorized personnel enter the test zone as well as to ensure that there exist no devices that could cause electromagnetic disturbances and no radio telecommunication equipment in the vicinity of the test zone;
- A safe and healthy working environment to the laboratory staff and to introduce them to the safety precautions at the site, as well as protection for the to laboratory equipment.

3. Zaštita podataka

Laboratorija u potpunosti štiti informacije dobijene od klijenta, kao i one koje nastanu u procesu ispitivanja prema svim zahtevima standarda ISO/IEC 17025, bez obzira da li se ispitivanja sprovode u okviru obima akreditacije ili ne. Sva zaposlena i angažovana lica su odgovorna za zaštitu podataka. Poverljivi podaci su: tehnička dokumentacija proizvoda, rezultati i izveštaj o ispitivanju, intelektualna svojina i ostali podaci koje klijent označi poverljivim. Zaštita podrazumeva neotkrivanje podataka trećim licima i/ili njihovo javno objavljivanje bez saglasnosti klijenta, kao i zaštitu arhiviranih zapisa laboratorije.

Podaci o klijentu koje laboratorija može javno objaviti je navođenje klijenta u sopstvenoj listi referenci.

U slučaju zvaničnih pisanih zahteva za otkrivanje podataka podnetih od strane nadležnih državnih organa, inspekcija ili sudova, laboratorija će obavestiti Naručioca o tim zahtevima, osim ukoliko je takvo obaveštavanje suprotno odredbama zakona.

Otkrivanjem informacija ne smatra se uvid u podatke Naručioca ili podatke o proizvodu koji je bio predmet ispitivanja, od strane Akreditacionog tela Srbije, nadležnih ministarstava, sertifikacionih ili drugih tela u postupku ocenjivanja, priznavanja, kontrole ili nadzora rada laboratorije, a tokom kojih postoji obaveza zaštite podataka i poverljivih informacija do kojih te institucije dolaze u toku predmetnih postupaka.

Naručilac i laboratorija mogu ugovoriti posebne uslove vezano za zaštitu poverljivih podataka zaključenjem Ugovora o čuvanju poslovne tajne ili sličnih ugovora.

Lični podaci fizičkih lica koja zastupaju Naručioca, a koja su angažovana od Naručioca ili u čije ime Naručilac ugovara posao se takođe smatraju poverljivim informacijama i mogu biti: ime i prezime, zvanje, radno mesto, mejl adresa, broj telefona, adresa, broj lične karte ili broj pasoša i država izdavanja za strane državljanke itd. Na lične podatke primenjuje se Zakon o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije. Svi lični podaci se koriste isključivo u svrhu neophodnih poslovnih kontakata ili za najave posete lica laboratoriji upućivanjem zahteva službi obezbeđenja Instituta Mihajlo Pupin. Lični podaci prispeli putem mejla (kontakt podaci u potpisu mejla i sama mejl adresa), podaci sa vizit karte, unos kontakt podataka u formu na web sajtu laboratorije, kontakt podaci koje klijent navede u pisanom dopisu, telefonskom razgovoru ili na sastanku, podaci dostavljeni za potrebe najave posete laboratoriji službi obezbeđenja i slično, smatraju se podacima koje je to fizičko lice dobrovoljno dostavilo i time dalo saglasnost na njihovo prikupljanje i korišćenje u svrhe navedene ovim Opštim uslovima. Lični podaci se čuvaju zaštićeni u zapisima laboratorije bez ograničenja roka čuvanja, nisu dostupni trećim licima bez izričitog pristanka fizičkih lica (osim u slučajevima predviđenim zakonom) i zaštićeni od zloupotreba. Prihvatanjem ovih Opštih uslova fizičko lice prihvata da prima povremena obaveštenja o uslugama Idivorski laboratorija, novostima i da bude kontakiran radi održavanja poslovnih veza, s tim da fizičko lice u svakom trenutku može dostaviti zahtev Idivorski laboratorama da takva obaveštenja ubuduće ne prima.

3. Data protection

The Laboratory fully protects information received from the client as well as those that arise in the testing process in accordance with all requirements of ISO / IEC 17025, regardless of whether the tests are carried out within the scope of accreditation or out of the scope. All employees and engaged staff are responsible for data protection. Confidential data include: technical documentations, results and test report, intellectual property and other information declared by the client as confidential. Protection implies non-disclosure of information to third parties and/or their disclosure without the approval of the client, as well as the protection of archived records of the laboratory.

The Laboratory may announce the Customer as one of its client in the public list of references.

Upon official written requests for the disclosure of data submitted by the state authorities, inspections or courts, the Laboratory will inform the Customer of such requests, except if such notification is contrary to the provisions of the law.

Insight into the Customer's data or product's information by the Accreditation Body of Serbia, the competent ministries, certification or other bodies in the process of evaluation, recognition, control or supervision of the Laboratory's work and during which these institutions apply confidential data protection procedures is not considered as information disclosure. The Customer and the Laboratory may arrange special conditions regarding the protection of confidential data by signing a Non-Disclosure Agreement or similar contracts.

Personal data of a person who is the Client, who represents the Client or who is appointed by the Client are also considered confidential data and include: name, postal and email address, telephone number, address, personal ID number or passport number and country of issue for foreign citizens etc. The Personal Data Protection Act of the Republic of Serbia applies in the Laboratory. All personal data are used solely for necessary business contacts or to announce the person's visit to the security staff at the main gait of Institue Mihajlo Pupin. Personal data received via e-mail (contact details in the e-mail signature and e-mail address), information from business cards, entering contact information in the forms on the Laboratory's website, contact data that the client notes in a letter, data taken during telephone conversation or at meeting, data submitted for a visit announced to the security staff and similar are deemed to be data provided voluntarily by the person, thereby the person gave permission for their collection and use for the purposes specified in these General Terms and Conditions. Personal data are stored in records of the Laboratory for an unlimited time, protected against misuse and shall not be revealed to a third party without explicit permission of the persons (except otherwise is provided by the law). By accepting these General Terms, the physical person accepts to receive occasional information about the services of Idivorsky Laboratories, novelties and to be contacted for the purpose of maintaining business connections, but he/she may demand to receive no notifications any further.

4. Ispitivanje i izveštavanje

Pružalac usluga se obavezuje da profesionalno i objektivno obavi ispitivanja proizvoda, u skladu sa dogovorenim standardima ili metodama po zahtevu Naručioca ili prema Test planu koji je dogovoren pre ispitivanja. Naručilac davaljem saglasnosti na ponudu, odnosno potpisivanjem ugovora, potvrđuje da je saglasan sa navedenom metodom/-ma ispitivanja i definisanom ponudom laboratorije.

Laboratorija može zahtevati da prisustvo tehničkog osoblja Naručioca radi operativnog rada i praćenja ponašanja uređaja tokom testiranja. Takođe, do dva ovlašćena predstavnika imaju pravo prisustva testiranjima po zahtevu Naručioca.

Rok realizacije ispitivanja se definiše ponudom ili ugovorom. Pružalac usluga se obavezuje da izvrši uslugu u roku i obimu koji je definisan Ponudom prihvaćenom od strane Naručioca ili po Ugovoru. Rok za izvršenje usluge teče od dogovorenog datuma početka ili prvog radnog dana posle dostave kompletne dokumentacije, uplate avansa ukoliko je dogovoren i dostave svih uređaja potrebnih za ispitivanje. Laboratorija zadržava pravo produženja roka realizacije za ukupno vreme čekanja zbog rešavanja eventualnih problema i zastoja koji su prouzrokovali prekid ispitivanja (npr. kvar ili nefunkcionalnost uzorka ili pomoćne opreme) do trenutka njihovog otklanjanja.

Naručilac potvrđuje da u potpunosti razume potencijalno destruktivnu prirodu ispitivanja i prihvata u potpunosti sve potencijalne rizike mogućih oštećenja ili potpunog uništenja uzoraka proizvoda, pribora i prateće opreme. Naručilac nema pravo nadoknade bilo kakve direktne ili indirektno štete nastale tokom ispitivanja, proistekle od ispitivanja i/ili rezultata istih.

Izveštaj o ispitivanju se izdaje po završetku ispitivanja, u roku do 10 radnih dana odnosno u roku koji je definisan ponudom ili ugovorom.

Dostava izveštaja o ispitivanju se vrši u elektronskom obliku na mejl adresu Naručioca, a ako je ugovoreno i u definisanom broju štampanih primeraka koji se šalju redovnom poštom na adresu Naručioca ili na drugi način predviđen ugovorom. Izveštaj o ispitivanju se izrađuje na srpskom jeziku prema SRPS standardima i/ili na engleskom jeziku (Test Report) prema EN, IEC, ANSI ili drugim regionalnim ili međunarodnim standardima, kako je ugovoreno.

Za usluge preliminarnih, razvojnih, odnosno „pre-compliance“ ispitivanja, laboratorija ne izdaje izveštaj o ispitivanju, već rezultate dostavlja u elektronskom obliku. Preliminarna ispitivanja i rezultati istih ne mogu se koristiti za potvrđivanje usaglašenosti sa granicama primenljivih standarda ili usaglašenosti sa zakonskim regulativama. Naručilac ih može koristiti samo za svoje interne potrebe i razvoj uređaja. Sprovedena „pre-compliance“ ispitivanja ne garantuju iste rezultate na završnim ispitivanjima.

4. Testing and reporting

The Provider carries out testing in a professional and objective manner, in accordance with the standards or test methods have been requested by the Purchaser or according to a Test Plan agreed prior to the testing. By ordering the service the Client confirms that it agrees with the test methods listed in the quotation or in the contract.

The Laboratory may require the presence of the Client's technical staff for operation and monitoring of the device performance during the testing. Also, two representatives may witness the testing if required by the Client.

The deadline for conducting the testing is defined by the offer or contract. The Provider is obliged to perform the service within the time and in the scope as defined by the accepted quotation or by the contract. The time starts from the agreed date or on the next working day after receiving all necessary devices and full documentation and when the payment is realized if it has been agreed. The deadline will be prolonged for the time waiting for the Client to resolve any problems with test samples and for delays that cause the interruption of the testing (e.g. failure of test sample or auxiliary equipment or similar).

The Purchaser confirms that it understands in full a potentially destructive nature of the testing and it accepts all potential risks of possible damage or complete destruction of test samples, accessories and auxiliary equipment. The Purchaser shall not be entitled any compensation for damages during and after the testing and/or test results thereof.

The test report shall be issued upon finishing all tests, within 10 working days or within the deadline specified by the quotation or the contract.

The Test report shall be delivered in electronic form via e-mail and/or in hard copies sent by regular mail to the Customer's address if it is agreed upon or in another way stipulated by the contract. The test report may be written in Serbian according to SRPS standards and/or in English (Test Report) according to EN, IEC, ANSI or other standards as agreed.

The Laboratory does not issue a test report for preliminary, developing or "pre-compliance" testing, but issues only the raw test results in electronic form. Preliminary testing and results may not be used to verify compliance with applicable standards or may not be used to confirm compliance with legal regulations. The Purchaser may use pre-compliance test results only for internal use and as an aid in the development of the device's design. Pre-compliance testing does not guarantee that the same results will be achieved during the final testing.

5. Fakturisanje i plaćanje

Plaćanje se vrši na osnovu izdatog predračuna ili računa koji izdaje Laboratorija, u roku od 8 dana ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Naručilac je u obavezi da u potpunosti izmiri ukupan iznos, u skladu sa prihvaćenom Ponudom ili Ugovorom, bez obzira na rezultate i ishod ispitivanja. Usluga ispitivanja se smatra izvršenom bez obzira na same rezultate u smislu ispunjenja zahtevanih kriterijuma (zadovoljava ili nezadovoljava). Ponavljanje već spovednih ispitivanja na istom ili drugom uzorku ili pod drugim uslovima ili po izmenjenim zahtevima smatra se novim poslom, za koje pružalac usluga može obračunati dodatne troškove. Dodatni troškovi se mogu obračunati i u slučaju da se tokom ispitivanja menjaju zahtevi, kriterijumi, nivoi ispitivanja, menja broj uzoraka ili obim posla ili u slučaju da pružalac usluga ima vanredne troškove usled kašnjenja naknadno poslatih nedostajućih proizvoda ili informacija neophodnih za početak ispitivanja.

U slučaju odustajanja Naručioca od realizacije ispitivanja, bez obzira na razlog (uključujući i nezadovoljavajuće rezultate ispitivanja, odnosno neusaglašenost uređaja sa zahtevima standarda ili drugih tehničkih zahteva, nepripremljenost uređaja za test od strane proizvođača i sl.), pružalac usluga nema obavezu povraćaja plaćenog avansa, već se isti smatra naknadom troškova laboratorije usled odustajanja Naručioca od ispitivanja, s tim da laboratorija ima pravo da, ukoliko iznos avansa nije dovoljan da pokrije sve nastale troškove do tog trenutka, ispostavi dodatnu fakturu za tu razliku.

Radi obezbeđenja naplate potraživanja naknade za rad i nastalih troškova ispitivanja, kao i ostalih potraživanja po osnovu prihvaćene ponude ili ugovora, laboratorija ima pravo da uskratiti izdavanje rezultata ispitivanja, kao i pravo zaloge na uzorcima proizvoda i ostaloj opremi, kao i svim drugim predmetima koje je Naručilac dostavio.

6. Preuzimanje proizvoda po ispitivanju

Pakovanje uzoraka, utovar i transport obezbeđuje Naručilac o svom trošku. U slučaju da je ugovoren povraćaj uzoraka kurirskom dostavom ili ukoliko uslugu pruža treće lice (npr. špediter), pružalac usluga ne odgovara za postupke trećih lica i nije odgovoran za bilo kakvu štetu.

Naručilac je dužan da uzorak proizvoda, pomoćnu i prateću opremu posle izvršenog ispitivanja, preuzme u roku od 30 dana od dana završetka postupka ispitivanja. Po isteku ovog roka, laboratorija će pisanim putem upozoriti Naručioca o potrebi preuzimanja, sa dodatnim rokom. Ukoliko i posle tog dodatnog roka predmetna oprema nije preuzeta, smatraće se da je pravo svojine Naručioca prestalo napuštanjem stvari i da pružalac usluga ima pravo da istima raspolaže, da ih uništi ili otuđi.

5. Invoicing and payment

The Client shall pay the Proforma invoice or Invoice that was issued by the Laboratory within 8 days unless otherwise agreed.

The Purchaser shall pay the total amount, in accordance with the accepted Quotation or Contract, regardless of the results and outcomes of the testing. The testing service is deemed to have been performed regardless the results meet the required criteria (pass or fail). Subsequent or repeated testing of the same or of other samples or under other conditions or amended requirements is considered a new job for which the Laboratory may charge additional costs. Additional costs may also be charged if there were changes in the requirements, criteria, test levels or limits, changes in the number of test samples or in the scope of job or other changes once the testing has already been started or when the Laboratory has extra expenses due to the delay of the products' delivery, missing products or missing information necessary for starting the testing.

If the Client has stopped the testing regardless of the cause (including unsatisfactory test results or non-conformity with the requirements, standards or other technical requirements; if the product was not prepared for the testing etc.) then the Laboratory is not obliged to refund the prepayment (which will be considered as cancellation costs) and the Laboratory may also charge additional costs to the Client if the amount is less than the real incurred costs.

The Laboratory may reject to issue test results, may reject to return test samples and other equipment of the Client, lien all goods delivered by the Client until payment is realized for the testing was provided and other corresponding costs.

6. Returning products after testing

Packaging, loading and transport of the products shall be provided by the Purchaser and at its expense. The Laboratory is not liable for any actions or damages caused by courier service or by a third party (e.g. forwarder).

The Purchaser is obliged to take back the product samples, accessories and auxiliary equipment once testing has been conducted within 30 days. After 30 days the laboratory will inform the Purchaser in writing that goods have to be taken back and will define an additional deadline. If the goods are not being taken back within this additional time it will be considered that the Client lost its ownership and Provider has the right to dispose, sell or destroy the goods.

7. Prigovori i žalbe

Naručilac i druge zainteresovane strane imaju pravo žalbe/prigovora na aktivnosti koje obavlja ispitna laboratorija, rezultate ili konkretne nosioce tih aktivnosti. Naručilac je dužan da o uočenim nedostacima koji se odnose na rezultat ispitivanja ili greške u izveštaju o ispitivanju bez odlaganja obavesti laboratoriju. Prigovor se može podneti i tokom realizacije usluge. Žalba/prigovor mora biti u pisanom obliku i može se podneti laboratoriji u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je uočena nepravilnost. Posle tog roka, podnosilac mora da dostavi obrazloženje o razlogu kašnjenja, a laboratorija će razmatrati opravdanost razloga i potencijalnu zastarelost.

Postupanje po prigovoru/žalbi se obavlja shodno internom uputstvu laboratorije IL.QI02. Bitne informacije za korisnike vezano za procesa su:

a) Prigovor, žalba, reklamacija, opomena i sl. mora biti dostavljena u pisanoj formi. Usmeni prigovori se ne razmatraju, kao ni oni podneti od pravnih ili fizičkih lica koja se ne mogu identifikovati ili ne žele da se predstavljaju;

b) O prigovoru odlučuje Tim za rešavanje prigovora. Ukoliko je prigovor nejasan ili je to neophodno za postupanje po prigovoru, u roku do 8 radnih dana od podnošenja prigovora, od podnosioca se traže dodatni podaci, detalji ili razjašnjenja;

c) Po prijemu svih neophodnih podataka, Podnosilac prigovora se u daljem roku od 8 radnih dana obaveštava o:

- o usvajanju prigovora (sa navedenim rokom u kome će se podnosilac obavestiti o potrebnom vremenu i načinu rešavanja tj. otklanjanja nedostataka), ili

- o odbijanju prigovora sa razlogom odbijanja i, ako je primenljivo, obaveštenjem da li podnosilac ima pravo da na odbijanje prigovora uloži prigovor/žalbu nekom nadležnom organu/instituciji (npr. Akreditacionom telu Srbije, nadležnom sudu itd.);

d) Vođa Tima za rešavanje prigovora, najduže 8 radnih dana od trenutka donošenja odluke o usvajanju prigovora, obaveštava podnosioca o potrebnom vremenu i načinu tj. merama za otklanjanje nedostataka ili o predlogu mera ukoliko je potrebna prethodna saglasnost korisnika ili zainteresovane strane;

e) Rok za otklanjanje nedostataka je 30 dana, a tačan rok za rešavanje konkretnog prigovora laboratorija će navesti u Odluci o usvajanju prigovora. U izuzetnim situacijama (npr. potrebe za ponavljanjem kompletnog dugotrajnog ispitivanja) može se predvideti duži rok od 30 dana i u tom slučaju vođa tima periodično informiše podnosioca o napredovanju u postupku rešavanja;

f) Vođa tima obaveštava podnosioca prigovora o otklanjanju nedostataka i/ili dostavlja potrebne dokaze (npr. novi izveštaj o ispitivanju i sl.).

Za usluge koje laboratorija realizuje u okviru svog obima akreditacije, Naručilac ili zainteresovana strana ima pravo prigovora ili žalbe na rad ispitne laboratorije direktno Akreditacionom telu Srbije (više detalja na www.ats.rs).

7. Complaints and appeals

The Customer and other interested parties have the right to complain or to appeal to the activities carried out by the laboratory, to the results or to the staff providing activities. The Customer is obliged to notify the laboratory without delay about noticed mistakes in the results or in the test report. Complaints can also be submitted during the realization of the services. The complaint/appeal shall be in writing and shall be submitted within 30 (thirty) days from the date the irregularity has been noticed. After this deadline, the applicant must provide an explanation for the delay, and the laboratory will consider the justification for the delay and obsolescence.

Proceeding concerning complain/appeal shall be in accordance with the Laboratory's internal instruction IL.QI02. The essential informations for the users related to the process are the following:

a) Complaints, appeals, claims, warnings etc. shall be in writing. Oral complaints will not be considered nor complaints submitted by legal entities or persons which cannot be identified or do not introduce themselves;

b) The Complaints Resolving Team decides on the complaint/appeal. The team may ask the applicant within 8 working days for further information, details or clarifications or additional information necessary for evaluation.

c) Upon receiving necessary data the Team shall inform the applicant within the next 8 working days about the Decision of:

- o Acceptance of the complaint (with the stated deadline in which the applicant will be informed of the necessary time for resolving non-conformities, or

- o Rejection of the complaint with a reason for refusal and, if applicable, instruction whether the applicant has the right to appeal about the rejection to an competent institution (e.g. the Accreditation Body of Serbia, court etc.);

d) After the decision of acceptance the Team Leader informs the applicant within the next 8 working days about the necessary time and actions to be taken to remedy non-conformities and also ask if a prior consent of the user or the interested party is required;

e) The deadline to resolve the non-conformities is up to 30 days and the exact deadline will be indicated on Decision of Acceptance of the complaints. Longer deadline may be defined exceptionally (for example when full long-term testing should be redone) and then the Team leader periodically informs the applicant of progress in the resolution process;

f) The Team Leader informs the applicant when the non-conformities have been solved and /or provides the necessary evidence (e.g. a new test report etc.).

For testing services provided by the laboratory within its scope of accreditation, the Client or the interested party has the right to submit a complaint/appeal directly to the Accreditation Body of Serbia (more details at www.ats.rs).

8. Zakonska regulativa i rešavanje sporova

Na usluge ispitivanja primenjuju se zakoni Republike Srbije. Sve eventualne sporove Naručilac i pružalac usluga će pokušati na reše prvenstveno međusobnim sporazumevanjem, a ukoliko to nije moguće, spor će biti predat na rešavanje stvarno nadležnom sudu u Beogradu.

U slučaju nastupanja okolnosti koje ometaju, sprečavaju ili onemogućavaju izvršenje usluge, a koje se prema važećim propisima smatraju višom silom, strane se oslobađaju od izvršenja obaveza za vreme dok viša sila traje, i nijedna strana nema pravo na bilo kakvu naknadu.

9. Završne odredbe

Ovi Opšti uslovi primenjuju se i sastavni su deo svake prihvaćene ponude ili zaključenog ugovora između laboratorije i Naručioca. Odredbe prihvaćene ponude/zaključenog ugovora, kao i posebni uslovi koji su eksplicitno u njima definisani imaju prednost u odnosu na odredbe ovih Opštih uslova i primenjuju se između strana. Sve ostale odredbe Opštih uslova ostaju na snazi.

Na sve što nije definisano ovim Opštim uslovima primenjivaće se odredbe važećih zakona i propisa kojima je ova materija regulisana.

8. Legislation and dispute

The laws of the Republic of Serbia shall apply to testing services. The Customer and the Laboratory will try to resolve any dispute first and foremost amongst themselves, and only if this is not possible the dispute will be referred to the competent court in Belgrade.

In the event of any kind of force majeure that impedes or prevents the services from being performed, the mutual obligations shall be suspended for the time being and neither party shall be entitled to any compensation.

9. Final provisions

These General Terms apply and are an integral part of every accepted quotation or agreement concluded between the Laboratory and the Purchaser. The provisions and special conditions that are explicitly defined in the accepted quotation or concluded agreement have a priority over the provisions of these General Terms and are to be applied between the parties. All other provisions of the General Conditions remain in force.

Issues not defined by these General Terms and Conditions fall under provisions of the applicable laws and regulations by which this matter is regulated.