

1 Obim i obavljanje zadataka

Kontrolno telo/Telo za overavanjeje odgovorna za obavljanje zadataka, koji su joj povereni, u skladu sa ponudom ili ugovorom.

2 Tehnička dokumentacija za predmete etaloniranja

Ako drugačije nije dogovoreno, prateća tehnička dokumentacija treba da se dostavi Kontrolnom telu/Telu za overavanjeje unapred, najkasnije pre početka overavanja.

3 Transport osoblja i opreme za etaloniranje

Klijent je u obavezi da Kontrolnom telu/Telu za overavanjeje nadoknadi troškove transporta osoblja i opreme za etaloniranje van teritorije njihovog sedišta.

4 Vlasništvo i upotrebnna prava

Klijent ima pravo da koristi rezultate obavljenog posla u namenjenu ili specijalno dogovorenu svrhu. Klijent će koristiti dobijene rezultate tako da ne mogu biti pogrešno protumačeni ili zloupotrebljeni na bilo koji način.

Klijent ima pravo da reprodukuje dobijene isprave o overavanju u celosti. Drugačija upotreba zahteva saglasnost Kontrolnog tela/Tela za overavanjeje.

5 Nepristrasnost i objektivnost

Kontrolno telo/Telo za overavanjeje su odgovorni za nepristrasnost svojih aktivnosti overavanja i ne dozvoljavaju da komercijalni, finansijski i ostali pritisci kompromituju nepristrasnost i objektivnost. Rukovodstvo Kontrolnog tela/Tela za overavanjeje neprestano preispituje i upravlja rizicima po nepristrasno overavanje i deluje na svođenju svih identifikovanih rizika po nepristrasnost poslova overavanja na najmanju moguću meru.

6 Poverljivost

Za navedeni posao obezbeđeno je potpuno osiguranje poverljivosti, ako nije drugačije dogovoreno. Organizacija, odnosno Kontrolno telo/Telo za overavanjeje su pravno odgovorni za upravljanje svim informacijama, dobijenim ili nastalim tokom izvođenja aktivnosti overavanja za klijenta, jer je, pored ostalog, i ovaj dokument podloga za zaključivanje poslovnog odnosa, kroz ponudu ili ugovor. Takođe, sa informacijama o klijentu, koje su dobijene iz drugih izvora, postupa se kao sa poverljivim informacijama. Sledeće informacije iz poslovanja Kontrolnog tela/Tela za overavanjeje, smatraju se poverljivim ili vlasništvom, i neće biti saopštene bez odgovarajućeg zahteva i odobrenja:

- informacije o količini i specifičnim svojstvima podnetih predmeta na overavanje;
- uslovi za prijem predmeta overavanja, podaci i rezultati iz overavanja, odgovarajući izveštaji overavanja, ili bilo koji podaci o podešavanjima predmeta overavanja;
- vlasnički podaci o dizajnu/projektu predmeta overavanja;
- imena, adrese i informacije o kontaktima sa klijentom;
- bilo koja problematična informacija ili podatak izdat pojedinom klijentu.

Kada se od Kontrolno telo/Telo za overavanje se zakonom ili na osnovu ovlašćenja proisteklih iz ugovorenih obaveza zahteva da objavi poverljive informacije, klijenti će biti obavešteni o datim informacijama, osim ako je to zabranjeno propisima.

7 Odgovornost za kvalitetno izvršenje usluge

Kontrolno telo/Telo za overavanjeje 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 Kontrolno telo/Telo za overavanjeje.

8 Zaštita na radu

Kontrolno telo/Telo za overavanje se obavezuje da, pri izvršenju usluge, preduzmu sve neophodne mere zaštite na radu sopstvenog osoblja i, eventualno, prisutnih predstavnika klijenta, u skladu sa odredbama iz relevantnih opštih internih akta o zaštiti zdravlja i bezbednosti na radu.

9 Pristup objektima/predmetima overavanja

Klijent se obavezuje da obezbedi neometan pristup objektima/predmetima, koji se overavaju. Za specifične objekte/predmete overavanja, neophodno je da predstavnik klijenta obavezno prati osoblje Kontrolnog tela/Tela za overavanjeje, tokom izvršenja usluge.

10 Rokovi obavljanja usluge

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

11 Žalbe i prigovori

Kontrolno telo/Telo za overavanjeje poseduje utvrđen postupak rešavanja prigovora i žalbi, kao i odgovarajući, po potrebi, obrazac za prijavu istih, koji su dostupni i na internet stranici organizacije (www.srz.rs).