

OPŠTA PRAVILA POSLOVANJA SPECIJALISTIČKE VETERINARSKE LABORATORIJE

Sve ponuđene usluge i ugovore sa korisnicima Specijalistička veterinarska laboratorija (u daljem tekstu: SVL) obavlja pod sljedećim opštim uslovima:

Član 1.

SVL realizuje usluge ispitivanja usaglašenosti u okviru kojih sprovodi sljedeće aktivnosti:

- uzorkovanje,
- mikrobiološko ispitivanje,
- izdavanje izvještaja o ispitivanju

Član 2.

Ispitivanje se sprovodi u skladu sa:

- važećim nacionalnim i međunarodnim standardima,
- implementiranim metodama (poslednje verzije metoda, kada je moguće), procedurama i instrukcijama.

Ukoliko korisnik nema specifične zahtjeve, ispitivanje će se obaviti primjenom metoda koje se koriste za utvrđivanje usaglašenosti predmeta ispitivanja, a u skladu sa reprezentativnim uslugama i aktivnostima SVL uključujući akreditovana ispitivanja iz obima akreditacije koji je dostupan na sajtu: www.vetlab.me. Odstupanje od metoda za sve laboratorijske aktivnosti sprovodi se samo ako je odstupanje dokumentovano, tehnički opravdano, odobreno i ako ga je korisnik prihvatio.

Član 3.

Korisnik usluge je obavezan da blagovremeno, pisanim zahtjevom za ispitivanje, obezbijedi sve informacije neophodne za obavljanje ispitivanja i jedini je odgovoran za tačnost ovih informacija.

Član 4.

U slučaju da ne može samostalno da sprovede tražena ispitivanja, SVL će angažovati kompetentnog eksternog isporučioa usluge laboratorijskog ispitivanja o čemu će prethodno obavijestiti korisnika i tražiti njegovo odobrenje.

Član 5.

Sve informacije dobijene ili nastale tokom laboratorijskih aktivnosti predstavljaju vlasništvo korisnika i smatraju se povjerljivim. Ukoliko se materijalnim propisima zahtijeva da se neke povjerljive informacije otkriju, SVL će učiniti te informacije dostupnim i o tome informisati korisnika, ukoliko materijalnim propisima nije zabranjeno.

Član 6.

SVL će obavijestiti korisnika o svakoj neusaglašenosti ili problemu koji se pojavi u toku ispitivanja, a u vezi je sa predmetom ispitivanja i po potrebi tražiti dalje instrukcije prije nego što nastavi sa radom. Ukoliko korisnik zahtijeva da predmet bude ispitan prihvatajući odstupanja od specificiranih uslova, izvještaj o ispitivanju će sadržati izjavu o odricanju od odgovornosti, ukazujući na rezultate na koje bi moglo da utiče ovo odstupanje.

Član 7.

SVL je odgovorna za sve informacije koje se daju u izvještaju o ispitivanju, osim za informacije dobijene od korisnika. Ukoliko informacija koja se dobija od korisnika može da utiče na validnost rezultata, u izvještaju će biti navedeno odricanje od odgovornosti.

Član 8.

Kada korisnik zahtijeva izjavu o usaglašenosti prema specifikaciji ili standardu za ispitivanje, SVL će primijeniti sledeće pravilo odlučivanja:

SVL će dati **izjavu o usaglašenosti** u slučaju kada je:

- rezultat sa proširenom mjernom nesigurnosti u okvirima specifikacije, sa nivoom povjerenja od 95% za proširenu mjernu nesigurnost;
- kada je rezultat u okvirima specifikacije, a sa proširenom mjernom nesigurnosti prelazi okvire specifikacije.

SVL će dati **izjavu o neusaglašenosti** u slučajevima kada je:

- rezultat sa proširenom mjernom nesigurnošću van okvira specifikacije, sa nivoom povjerenja od 95% za proširenu mjernu nesigurnost;
- kada je rezultat van okvira specifikacije, a sa proširenom mjernom nesigurnosti ulazi u okvire specifikacije.

Ovo pravilo će se primjenjivati u svim slučajevima osim ako nije sadržano u zahtijevanoj specifikaciji ili standardu, ili je sa korisnikom drugačije dogovoreno, a uzimajući u obzir sprovedenu analizu rizika.

Za korisnike bez ugovorne saradnje, interne ili redovne korisnike, preispitivanje potrebe izjave o usaglašenosti se vrši putem Zahtjeva za ispitivanje (Za 09.03).

Član 9.

Odgovornost osoblja SVL je da kompetentno, stručno, nepristrasno i objektivno izvrši ugovoreno ispitivanje. U slučaju prigovora, korisnik je u obavezi da dostavi odgovarajuće dokaze. Opis procesa za postupanje sa prigovorima dostupan je zainteresovanim korisnicima usluga na zahtjev. Prigovori se mogu dostaviti na sljedeću adresu: Specijalistička veterinarska laboratorija, Bulevar Džordža Vašingtona bb, p.fah 69, 81000 Podgorica ili elektronskim putem na e-mail adresu: svl@t-com.me

Član 10.

Ova Opšta pravila su sastavni dio svakog dogovora, i/ili ugovora sa korisnikom usluga, javno su dostupna i pravno obavezujuća.

Upućenim zahtjevom za ispitivanje korisnik usluge potvrđuje da je informisan o ovim Pravilima i da je saglasan sa istima.

15.4.23. Datum
Direktor
potpis
СРЕДНОСТАВНА ВЕТЕРИНАРСКА ЛАБОРАТОРИЈА
ПОДГОРИЦА