



# Научни институт за ветеринарство Србије Scientific Institute of Veterinary Medicine of Serbia

Јаниса Јанулиса бр.14, 11000 Београд, Ауто пут бр. 3, 11070 Нови Београд

Тел/fax: (+381 11) 285 10 96; 660 40 20; 6697 797; 7191-273;

Текући рачун: 205-119923-92 ПИБ: 100378965 МАТ.БР: 07013159

E-mail: [nivs@nivs.rs](mailto:nivs@nivs.rs)

Web: [www.nivs.rs](http://www.nivs.rs)



Број:04-5153

Датум:01.11.2019.

## ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА

Општи услови пословања су саставни део понуде коју Научни институт за ветеринарство Србије (у даљем тексту Институт) доставља корисницима при пружању својих услуга и правно су обавезујући. Општи услови пословања садрже стандардне услове који се примењују на све кориснике приликом успостављања пословних односа, без обзира да ли постоји уговорна обавеза или се ради о појединачним испитивањима:

### Члан 1.

Институт спроводи услуге испитивања усаглашености у оквиру којих спроводи следеће активности:

- узорковање,
- испитивање,
- издавање извештаја о испитивању.

### Члан 2.

Испитивање се спроводи у складу са:

- техничким прописима, важећим националним и међународним стандардима,
- сопственим методама, процедурама и инструкцијама.

Уколико корисник нема специфичне захтеве, испитивање ће се обавити применом метода које се користе за утврђивање усаглашености предмета испитивања, а у складу са обимом акредитације доступним на [www.ats.rs](http://www.ats.rs).

### Члан 3.

Корисник услуге је обавезан да благовремено, писаним захтевом за испитивање обезбеди све информације неопходне за обављање испитивања и једини је одговоран за тачност ових информација.

Институт не узима у разматрање захтев корисника који подразумева примену застарелих метода испитивања.

### Члан 4.

У случају да не може самостално да спроведе тражена испитивања, Институт ће ангажовати компетентног екстерног испоручиоца услуге испитивања о чему ће претходно обавестити корисника и тражити његово одобрење. Уколико корисник услуге није сагласан са одабиром екстерног испоручиоца услуге, Институт ће тражити од корисника да он одлучи који ће се екстерни испоручилац услуге испитивања ангажовати.

### Члан 5.

Све информације добијене или настале током лабораторијских активности представљају власништво корисника и сматрају се поверљивим. Информације добијене о кориснику из других извора (нпр. приговори на основу прописа) ће такође бити третиране као поверљиве.

Сви запослени су обавезни да чувају ове податке као пословну тајну.

Уколико се законом захтева да се неке поверљиве информације открију, Институт ће учинити те информације доступним и о томе информисати корисника, уколико законом није забрањено.

Корисници услуга и све друге заинтересоване стране које послују са Институтом се обавезују да чувају све информације које се могу сматрати пословном тајном.

### Члан 6.

Институт ће обавестити корисника о свакој неусаглашености или проблему који се појави у току испитивања, а у вези је са предметом испитивања и тражити даље инструкције пре него што настави са радом. Уколико корисник захтева да предмет буде испитан прихватајући одступања од специфицираних услова, извештај о испитивању ће садржати изјаву о одрицању од одговорности, указујући на резултате на које би могло да утиче ово одступање.

### Члан 7.

Институт је одговоран за све информације које се дају у извештају о испитивању, осим за информације добијене од корисника. Уколико информација која се добија од корисника може да утиче на валидност резултата, у извештају ће бити наведено одрицање од одговорности.

Корисник се обавезује да ће резултате обављеног испитивања користити у намењену сврху, тако да не могу бити погрешно протумачени или злоупотребљени.

### Члан 8.

Када корисник захтева изјаву о усаглашености добијеног резултата са референтном вредношћу, наведеној у пропису, спецификацији или стандарду, Институт ће применити *бинарно просто одлучивање* - у изјави ће узорак, у односу на измерени параметар, бити **усаглашен** ако резултат не прелази, и **неусаглашен** ако прелази референтну вредност. Ово правило ће се примењивати у свим случајевима осим ако није другачије захтевано у пропису, спецификацији или стандарду, или је са корисником другачије договорено. Уколико корисник захтева другачије правило одлучивања, може добити на увид или преко е-поште извод из одговарајућег документа система квалитета Института објашњена сва правила одлучивања која Институт примењује. Такође, корисник који захтева другачије правило одлучивања мора бити сам упознат да ли ће такву изјаву о усаглашености прихватити трећа лица (инспекција, велетрговац, произвођач финалног производа и сл.).

### Члан 9.

Одговорност особља Института је да компетентно, стручно и објективно изврши уговорено испитивање. У случају приговора корисника, Институт ће поступати према поступку за решавање приговора, који ће бити дат на увид подносиоцу приговора, на његов захтев. Скраћени поступак са приговорима објављен је на сајту Института. Приговори се могу доставити на адресу: ул. Јаниса Јанулиса бр. 14, 110000 Београд или путем електронске поште на е-маил адресу [nivs@nivs.rs](mailto:nivs@nivs.rs).

Корисник је сагласан са захтевима из Општих услова пословања што потврђује прихватањем понуде. Општи услови се примењују од 01.11.2019. године.

Директор Института

др сци. вет. мед. Добрила Јакић-Димић