

Sve ponuđene usluge i ugovore sa korisnicima usluga A BIO TECH LAB d.o.o. obavlja pod sledećim opštim uslovima, ukoliko zakonskom regulativom nije drugačije utvrđeno:

**Član 1.**

A BIO TECH LAB d.o.o. sprovodi usluge ispitivanja i izdavanja izveštaja o ispitivanju

**Član 2.**

Ispitivanja se sprovode u skladu sa:

- važećim nacionalnim i međunarodnim standardima i propisima,
- sopstvenim metodama, procedurama i uputstvima.

Ispitivanja se obavljaju primenom metoda koje se koriste za utvrđivanje usaglašenosti predmeta ispitivanja, a u skladu sa obimom akreditacije laboratorije dostupnim na [www.ats.rs](http://www.ats.rs).

**Član 3.**

Korisnik usluge je obavezan da putem pisanog zahteva / popunjavanjem obrasca Zahteva za ispitivanje (dostupan na website-u <http://www.abiotechlab.rs>) obezbedi sve informacije neophodne za obavljanje ispitivanja i jedini je odgovoran za tačnost ovih informacija. Izveštaj o ispitivanju sadrži izjavu o odricanju od odgovornosti kojom laboratorija garantuje svoje rezultate samo za dostavljeni uzorak.

Izveštaj o ispitivanju sadrži izjavu kojom se specificira da se Izveštaj o ispitivanju ne sme umnožavati, izuzev u celini, bez saglasnosti A BIO TECH LAB d.o.o.

**Član 4.**

U slučaju da laboratorija ne može samostalno da sprovede tražena ispitivanja, A BIO TECH LAB d.o.o. angažuje kompetentnog eksternog isporučioaca sa spiska odobrenih eksternih isporučilaca usluga ispitivanja, po izboru laboratorije. Spisak odobrenih eksternih isporučilaca je dostupan korisniku na njegov zahtev.

**Član 5.**

Rukovodstvo laboratorije je svesno značaja nepristrasnosti u poslovima ispitivanja, kao i mogućeg sukoba interesa, do kojih može doći u toku postupka i zbog toga sprovodi mere za sprečavanje ovih pojava.

Da bi se osigurala nepristrasnost, tačnost i pouzdanost podataka o ispitivanju, direktor i rukovodstvo nikad ne interveniše u laboratoriji, a laboratorija obavlja nezavisne aktivnosti ispitivanja u skladu sa relevantnim zakonima i propisima, kao i tehničkim standardima. Sve odluke se u laboratoriji donose na osnovu objektivnih podataka i na odluke ne mogu da utiču drugi interesi ili druge strane.

**Član 6.**

Sve informacije o korisniku, dobijene u postupku ispitivanja, Laboratorija tretira kao poslovnu tajnu.

Nijednu informaciju Laboratorija ne sme da objavi ili prenese trećoj strani bez saglasnosti korisnika na koga se ona odnosi. Informacije o korisniku dobijene iz drugih izvora se smatraju poverljivim između laboratorije i korisnika, a informacije o izvoru se ne daju korisniku, poštujući princip poverljivosti izvora i laboratorije.

Eksterno i interno osoblje lično potpisuje izjave o čuvanju informacija dobijenih u laboratorijskim aktivnostima kao strogo poverljive i tajne.

**Član 7.**

A BIO TECH LAB d.o.o. će obavestiti korisnika o svakoj neusaglašenosti koja je u vezi je sa predmetom ispitivanja. Ukoliko korisnik zahteva da uzorak bude ispitan, prihvatajući odstupanja od specificiranih uslova, predmetna odstupanja će biti navedena u Izveštaju o ispitivanju.

**Član 8.**

Ukoliko korisnik usluga laboratorije zahteva Izjavu o usaglašenosti sa specifikacijom ili standardom, A BIO TECH LAB d.o.o. dokumentuje pravilo odlučivanja koje primenjuje (tamo gde je izvodljivo), a koje je u skladu sa referentnom dokumentacijom, međunarodnim standardima (ILAC-G8, SANTE, EURACHEM, EUROLAB) i procedurom P12.

**Član 9.**

Odgovornost osoblja A BIO TECH LAB d.o.o. je da kompetentno, stručno i objektivno izvrši ugovoreno ispitivanje.

**Član 10.**

U slučaju prigovora ili reklamacije, korisnik je u obavezi da dostavi odgovarajuće dokaze. Prigovori i reklamacije se mogu dostaviti pisanim putem na adresu laboratorije ili elektronski na sledeću e-mail adresu: [info@abiotechlab.rs](mailto:info@abiotechlab.rs)

**Član 11.**

Ova Opšta pravila su sastavni deo svakog dogovora, zahteva, ponude i ugovora sa korisnikom, javno su dostupna i pravno obavezujuća.