

1. Općenito

Ova pravila sastavni su dio ugovorne dokumentacije i određuju odnose između klijenata i inspeksijskog tijela KONČAR - Instituta za elektrotehniku d.o.o. Pravila definiraju način komunikacije po pitanju dogovaranja posla, realizacije usluge i eventualnih naknadnih radnji (dodatne usluge, rješavanje žalbi, prigovora, sporova i sl.) te prava i obveze klijenta i inspeksijskog tijela.

Inspeksijsko tijelo svoje aktivnosti provodi u skladu sa zahtjevima norme ISO/IEC 17020 te vezanim zakonskim zahtjevima, tehničkim normama i pravilima struke.

2. Provođenje inspekcije

Na upit klijenta, inspeksijsko tijelo utvrđuje s klijentom zahtjeve, ocjenjuje mogućnost njihovog ispunjenja i daje ponudu. Klijent uz upit mora dostaviti svu traženu dokumentaciju i podatke. Prihvaćanjem ponude, klijent prihvaća da će se pridržavati i ovih Pravila.

Aktivnosti inspekcije provode se u prostorima KONČAR Instituta ili, kada postupak tako zahtijeva, u prostorima klijenta.

Instrumente za ovjeravanje klijent dostavlja u dogovorenom terminu. Prilikom dostave instrumenta obje strane potpisuju Zahtjev za umjeravanje. Ako instrument zadovoljava specifikacije, označava se ovjernom naljepnicom i klijentu se izdaje Ovjernica. Klijent sam dolazi po instrument i prateću dokumentaciju.

Dostava ispitnih uzoraka za kvalifikaciju postupaka zavarivanja dogovora se prilikom sklapanja posla. Uzorci se ne vraćaju klijentu, a dokumentacija se dostavlja prema dogovoru.

3. Prava i obveze klijenta

Klijent ima sljedeća prava i obveze:

- dostaviti svu potrebnu dokumentaciju i informacije
- pridržavati se ugovornih obveza
- po potrebi, sudjelovati i prisustvovati inspeksijskim aktivnostima
- podnijeti prigovor ili žalbu inspeksijskom tijelu
- omogućiti provedbu istrage o prigovorima i žalbama
- podmiriti sve troškove inspeksijskih aktivnosti.

Ovjeravanje:

- osigurati da instrument zadovoljava zahtjeve i specifikacije
- koristiti Ovjernicu i ostale inspeksijske dokumente u cijelosti i nepromijenjene, u svrhu za koju su izdani
- koristiti Ovjernicu i ostale inspeksijske dokumente tako da ne šteti ugledu inspeksijskog tijela.

Kvalifikacija postupaka zavarivanja

- osigurati da se izdani izvještaji koriste samo za pripadajuće postupke zavarivanja.

4. Prava i obveze inspeksijskog tijela

Inspeksijsko tijelo ima sljedeća prava i obveze:

- nepristrano i bez diskriminacije provoditi inspeksijske aktivnosti
- odgovorno upravljati svim informacijama koje dobije od klijenta ili koje nastanu tijekom izvođenja aktivnosti (izuzetak mogu biti informacije koje je klijent učinio javno dostupnim ili ako postoji suglasnost s klijentom o objavi informacija)
- smatrati i održavati povjerljivima informacije dobivene od klijenta ili iz drugih izvora (prigovori i sl.)
- unaprijed obavijestiti klijenta o informacijama koje želi učiniti javno dostupnim (osim ako to zakon zabranjuje)
- tražiti od klijenta svu potrebnu dokumentaciju i informacije
- upozoriti i odbiti zahtjev klijenta ako utvrdi da postoji rizik na nepristranost koji bi mogao ugroziti rezultate inspekcije
- upozoriti klijenta na odstupanja na instrumentu / ispitnom uzorku koja sprječavaju izdavanje izvještaja
- smatrati posao obavljenim nakon izdavanja izvještaja.

5. Prigovori i žalbe

Prigovore i žalbe na rad odluke inspeksijskog tijela klijent treba uputiti u pisanom obliku. Inspeksijsko tijelo uzet će u razmatranje sve opravdane prigovore i žalbe i nastojati ih riješiti u najkraćem mogućem roku i na obostrano zadovoljstvo.

6. Naknade i plaćanje

Klijent se obvezuje platiti inspeksijskom tijelu ugovorenu uslugu u iznosu i rokovima definiranim kroz ugovornu dokumentaciju (ponuda, narudžbenica).

7. Sporovi

Sve sporove ugovorne strane rješavat će sporazumno, a ukoliko to nije moguće, nadležan je sud u Zagrebu.