

1. Obim i obavljanje zadataka

Kontrolisanje se sprovodi u skladu sa: a) važećim nacionalnim i međunarodnim standardima, tehničkim smernicama i uputstvima proizvođača opreme i b) sopstvenim uputstvima. Ukoliko korisnik nema specifične zahteve, kontrolisanje će se obaviti primenom metoda koje se koriste za utvrđivanje usaglašenosti predmeta kontrolisanja, a u skladu sa Obimom akreditacije Kontrolnog tela dostupnim na www.ats.rs. Kontrolno telo je odgovorno za obavljanje zadataka koji su mu povereni, u skladu sa ponudom ili ugovorom

2. Tehnička dokumentacija za predmete kontrolisanja

Korisnik usluge je obavezan da blagovremeno, pisanim zahtevom za kontrolisanje obezbedi sve informacije neophodne za obavljanje kontrolisanja i jedini je odgovoran za tačnost ovih informacija. Ako drugačije nije dogovoreno, prateća tehnička i metrološka dokumentacija o odobrenju tipa merila treba da se dostavi Kontrolnom telu unapred, najkasnije pre početka kontrolisanja. Ukoliko korisnik zahteva primenu metoda kontrolisanja, koje su izvan Obima akreditacije Kontrolnog tela, pre započinjanja posla Kontrolno telo će pismenim putem obavestiti korisnika da je metoda izvan Obima akreditacije i tražiti pismenu potvrdu korisnika da insistira upravo na toj metodi. U tom slučaju Kontrolno telo neće izdati izveštaj/isprave o kontrolisanju, odnosno uverenje o overavanju kao akreditoivano Kontrolno telo sa simbolom akreditacije.

3. 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 kontrolisanju u celosti. Drugačija upotreba zahteva saglasnost Kontrolnog tela.

4. Poverljivost

Za navedeni posao obezbeđeno je potpuno osiguranje poverljivosti, ako nije drugačije dogovoreno. Organizacija/ Kontrolno telo su pravno odgovorni za upravljanje svim informacijama, dobijenim ili nastalim tokom izvođenja aktivnosti kontrolisanja 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 smatraju se poverljivim ili vlasništvom, i neće biti saopštene bez odgovarajućeg zahteva i odobrenja:

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

Kada se od Kontrolnog tela 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 zakonom;

5. Nepriistrasnost i objektivnost

Kontrolno telo je odgovorno za nepriistrasnost svojih aktivnosti kontrolisanja i ne dozvoljava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci kompromituju nepriistrasnost i objektivnost. Rukovodstvo Kontrolnog tela neprestano preispituje i upravlja rizicima po nepriistrasno kontrolisanje.

6. Odgovornost za kvalitetno izvršenje usluge

Kontrolno telo će o svom trošku otkloniti sve nedostatke, koji su nastali zbog toga, što se nije pridržavalo svojih obaveza u pogledu kvaliteta izvršenih usluga, što se utvrđuje zapisnikom komisije, formirane od predstavnika klijenta i Kontrolnog tela.

7. Bezbednost i zdravlje na radu

Korisnik je u obavezi da osoblje Kontrolnog tela upozna sa odredbama iz relevantnih opštih internih akta o bezbednosti i zdravlja na radu. Kontrolno telo se obavezuje da, pri izvršenju usluge, preduzme sve neophodne mere bezbednosti i zdravlja na radu sopstvenog osoblja i eventualno prisutnih predstavnika klijenta, u skladu sa odredbama iz relevantnih opštih internih akta o bezbednosti i zdravlja na radu.

8. Pristup objektima/predmetima kontrolisanja

Korisnik se obavezuje da obezbedi neometan pristup objektima/predmetima, koji se kontrolišu. Za specifične objekte/predmete kontrolisanja, neophodno je da predstavnik korisnika obavezno prati osoblje Kontrolnog tela tokom izvršenja usluge.

9. Neusaglašenosti

Kontrolno telo će obavesti korisnika o svakoj neusaglašenosti ili problemu koji se pojavi u toku kontrolisanja, a u vezi je sa predmetom kontrolisanja i tražiti dalje instrukcije pre nego što nastavi sa radom. Ukoliko korisnik zahteva da predmet bude kontrolisan prihvatajući odstupanja od specificiranih uslova, izveštaj o kontrolisanju će sadržati izjavu o odricanju od odgovornosti, ukazujući na rezultate na koje bi moglo da utiče ovo odstupanje

10. Rokovi obavljanja usluge

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

11. Prigovori i žalbe

Postupanje sa prigovorima i žalbama klijenata u Kontrolnom telu je javno dostupno na internet stranici ili se pogodno dostavlja klijentu na njegov poseban zahtev.
