

Общи търговски условия

1. Обхват

1.1. Настоящата процедура урежда договорните взаимоотношения възникващи между Направление Изпитване към Сървис Лаб ЕООД и потребителите на предлаганите услуги – физически или юридически лица, държавни или общински органи, агенции, структури или ведомства, така че всеки договор да бъде приемлив, както за Направление Изпитване, така и за клиента.

2. Отговорности

2.1. Управителя на Сървис Лаб ЕООД носи отговорност за установяването на общите търговски условия с клиентите, при договарянето и изпълнение на услугите заявени от тях.

3. Описание на дейностите

3.1. Общи положения

3.1.1. С общите търговски условия се уреждат договорните взаимоотношения между Направление Изпитване към Сървис Лаб ЕООД и клиент, по отношение на предлаганите услуги включени в списък Сп 5.0-2 „Обхват на лабораторните дейности“.

3.1.2. С общите търговски условия се уреждат сроковете и начина на заплащане на предлаганите от Направление Изпитване услуги; правата и задълженията на Направление Изпитване и клиентите; условията и реда за извършване на заявените лабораторни дейности; условията и показателите, на които трябва да отговарят обектите за изпитване; условията и реда за прекратяване на сключените между Направление Изпитване и клиентите договори; отговорността и санкциите по неизпълнение на договорите.

3.2. Сключване на договор, срокове, цена, начин на плащане, докладване на резултати

3.2.1. Сключен договор между Направление Изпитване към Сървис Лаб ЕООД и клиента е налице при кумулативно изпълнение на следните елементи:

– надлежно попълнено заявление Ф 7.1-4 „Заявление за предоставяне на услуги“ от клиента, предоставено на хартиен носител лично в Направление Изпитване, по поща, с куриер или сканирано по електронната поща и след удовлетворителен резултат от прегледа, извършен от Управителя на Сървис Лаб ЕООД, по определенията приложения към заявлението за предоставяне на услуги. Заявлението за предоставяне на услуги разписано от клиента и потвърдено за изпълнение от Управителя на Сървис Лаб ЕООД се приема за сключен договор по смисъла на действащото законодателство;

– физически постъпил в Направление Изпитване обект за изпитване - приемане на обектите за изпитване се извършва на територията на Направление Изпитване с формуляр Ф 7.4-1 „Протокол за приемане на обект за изпитване“. При заявено вземане на проби/извадки, съгласувано между Управителя на Сървис Лаб ЕООД и клиента се съставя формуляр Ф 7.3-1 „План за вземане на проби/извадки“. Клиента се задължава да осигури свободен достъп на служителите от Направление Изпитване до местоположението за вземане на проби/извадки. За всяко вземане на проби/извадки служител от Направление Изпитване изготвят формуляр Ф 7.3-2 „Лист с данни от вземане на проби/извадки“;

– пълно заплащане на стойността на заявените лабораторни дейности. В конкретни случаи Управителя на Сървис Лаб ЕООД по своя преценка позволява частично заплащане на стойността на заявените лабораторни дейности, като в този случай срокът за извършването им започва да тече след заплащане на дължимата сума в пълен размер.

3.2.2. Срокът за извършване на заявените от клиент лабораторни дейности започва да тече само след надлежно попълнено заявление Ф 7.1-4 „Заявление за предоставяне на услуги“ от клиента, утвърдено от Управителя на Сървис Лаб ЕООД след преглед за изпълнение, физически постъпил в Направление Изпитване обект за изпитване и след заплащане на дължимата сума в пълен размер. Срокът се определя от Управителя на Сървис Лаб ЕООД и се съобщава на клиента в деня на подаване на заявлението, а когато това е невъзможно, клиента се уведомява допълнително. Срокът за извършване на заявени от клиент лабораторни дейности и докладване на получените резултати зависи от технологичното време, необходимо за тяхното провеждане. В случай, че по време на работа възникне технологичен или друг проблем, срокът за извършване на заявените дейности се удължава с нов, определен от Управителя на Сървис Лаб ЕООД, съгласувано с клиента.

3.2.3. Цената на услугите предлагани от Направление Изпитване са съгласно утвърдения от Управителя на Сървис Лаб ЕООД ценоразпис Ф 7.1-8 „Ценоразпис на предлаганите услуги“. Транспортните разходи за извършване на услугите са за сметка на клиента. В случай, че Направление Изпитване използва свой транспорт до обект на клиента, стойността на транспорта се заплаща от клиента в двете посоки. В случай на нужда служител да бъде командирован в изпълнение предмета на договорните взаимоотношения, всички разходи за командировъчни и квартирни се заплащат от клиента.

3.2.4. Заплащането на дължимата сума от клиент се извършва по банков път в българска валута, въз основа на издадена фактура от името на Сървис Лаб ЕООД. Плащане по предоставената фактура се извършва в срок до 15 (петнадесет) дни, считано от датата на издаването ѝ, по посочената във фактурата банкова сметка.

3.2.5. Лабораторните дейности се извършват само от служители на Направление Изпитване, след настъпили договорни условия и само за показателите определени от клиента в заявлението за предоставяне на услуги. В случай че възникне необходимост от неочаквани изменения свързани с договорните условия, клиента бива своевременно информиран от Управителя на Сървис Лаб ЕООД с Ф 7.1-5 „Уведомление“.

3.2.6. Резултатите, получени при извършване на заявените лабораторни дейности се докладват на клиента, точно, ясно, недвусмислено, обективно в протоколи на хартиен носител с формуляри Ф 7.8-1 „Протокол от изпитване“ и Ф 7.8-2 „Протокол от вземане на проби/извадки“, като съдържат цялата информация договорена с клиента, необходима за тълкуване на резултатите, както и цялата информация изисквана от използваните методи.

3.3. Права и задължения на Направление Изпитване

3.3.1. Направление Изпитване има право:

- да получи възнаграждение платимо от клиента, в размер и срок съобразно разпоредбите на тези общи условия;
- да получи съдействие от клиента при изпълнение на договорените лабораторни дейности;
- да прецени дали един обект е годен за изпитване, когато същият бъде предоставен физически от клиента;
- да преустанови по всяко време лабораторните дейности, ако се окаже че скрити недостатъци на обекта за изпитване биха довели до неточни резултати;
- да извърши заявените лабораторни дейности в срок, по - кратък от договореният;
- да не върне на клиента обекта за изпитване, в случаите когато са приложени методи и процедури с разрушаващ обекта характер.

3.3.2. Направление Изпитване се задължава:

- да даде указания на клиента при попълване и подаване на заявлението за предоставяне на услуги и при желание от страна на клиента да даде разяснение относно приложимите за лабораторните дейности процедури;
- да извърши заявените лабораторни дейности, в съответствие с условията договорирани с клиента;
- да извърши заявените лабораторни дейности с грижата на добрия търговец, при пълно спазване на техническата документация и изискванията на приложимите нормативни документи;
- да бъде конфиденциално при извършване на лабораторните дейности пред трети лица;
- да понесе съответната отговорност пред клиент при нарушаване на императивните разпоредби и нормативни актове;
- да информира клиента по реда на процедура П 5.0-4 „Обхват на лабораторните дейности“ при идентифициране на актуализиран или заменен метод, във връзка с изпълнението на процеса по поддържане и управление на гъвкав обхват на лабораторните дейности;
- да докладва резултатите от лабораторните дейности в срок договорен с клиента.

3.4. Права и задължения на клиента

3.4.1. Клиента има право:

- да получи указания при попълване и подаване на заявлението за предоставяне на услуги и при желание, разяснения относно приложимите за лабораторните дейности процедури;

Сървис Лаб ЕООД - Направление Изпитване

- да осъществява контрол при изпълнение на лабораторните дейности, стига да не възпрепятства работата на Направление Изпитване;
- да получи резултатите от лабораторните дейности в договорения срок;
- да подаде писмена жалба, в случаите когато неговите изисквания не са удовлетворени или е допусната формална грешка при докладване на резултатите от лабораторните дейности.

3.4.2. Клиента се задължава:

- да попълни заявлението за предоставяне на лабораторни услуги точно и без пропуски на реквизитите в същото;
- да съобщи всички известни му факти, които биха могли да повлияят на валидността на резултатите от лабораторните дейности;
- да осигури свободен достъп на служителите от Направление Изпитване до местоположението за вземане на проби/извадки;
- при поискване от Управителя на Сървис Лаб ЕООД, да предостави достъп на екипите от ИА БСА, за оценяване изпълнението на дейностите извършвани от Направление Изпитване на място на клиента;
- да заплати в размер и срок дължимото възнаграждение, съобразно разпоредбите на тези общи условия.

3.5. Други условия

3.5.1. В случай на установени дефекти при приемане на обекта за изпитване, повреждания на целостта му, или на каквито и да е качествени или количествени изменения на структурата му, дължащи се на неправилно съхранение по време на транспортирането му и/или на неправилна товаро-разтоварна дейност и/или неправилно или неподходящо опаковане на същия по време на транспорта и/или несъобразяване с атмосферните условия и/или несъобразяване с каквито и да е фактори, имащи значение за запазване целостта и/или годността и/или функционалността и/или физичните и/или химичните му характеристики, всички причинени преди постъпване на същия в Направление Изпитване и без вина на последния, обектът за изпитване се счита за неприет за изпитване по смисъла на тези общи условия, без значение дали в Направление Изпитване от страна на клиента вече е постъпило заявление за изпитване или такова съпътства обекта по време на транспортирането му или такова предстои да бъде подадено, като в този случай Управителя на Сървис Лаб ЕООД уведомява писмено клиента с Ф 7.1-5 „Уведомление“, като отразява откритите повреди и дефекти по обекта за изпитване. В такъв случай договорни взаимоотношения не възникват. При желание от страна на клиента, обекта за изпитване се връща на клиента лично в Направление Изпитване или чрез транспортни или спедиторски организации за сметка на клиента.

3.5.2. Формуляр Ф 7.1-4 „Заявление за предоставяне на услуги“ клиентът може да получи лично в Направление Изпитване в работни дни от 08,00 часа до 17,00 часа или да му бъде изпратен по електронна поща. Заявления за предоставяне на услуги в празнични и почивни дни се приемат до 12,00 часа на деня, предшестваш празничните или почивните дни.

3.5.3. С възникване на договорните отношения между Направление Изпитване и клиента, същите дават неотменимото си съгласие всички техни правни отношения да се регулират от тези общи търговски условия.

3.6. Отговорност при неизпълнение

3.6.1. При неизпълнение на договореното между клиента и Направление Изпитване към Сървис Лаб ЕООД, всяка от страните дължи обезщетение за причинени на другата страна вреди при условията на българското законодателство.

3.6.2. При забава на завършване и докладване на резултатите от лабораторните дейности в срока съгласуван с клиента, Направление Изпитване дължи неустойка в размер на 0,5% от стойността на неизпълненото за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от стойността на неизвършените работи.

3.6.3. При забава на плащанията от страна на клиента същият дължи неустойка в размер на 0,5% от стойността на забавеното плащане за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от стойността на забавеното плащане. В случай на забава на плащанията от страна на клиента, Направление Изпитване има право да задържи всички резултати от лабораторните дейности до окончателното погасяване на задължението.

3.7. Прекратяване на договора

3.7.1. Сключените между Направление Изпитване и клиента договорни взаимоотношения се прекратяват след изпълнение на заявените лабораторни дейности и приемане на резултатите от тях без възражение от клиента.

3.7.2. Сключените между Направление Изпитване и клиента договорни взаимоотношения се прекратяват едностранно от Направление Изпитване, ако в резултат на обективни обстоятелства възникнали след сключване на договора, не е в състояние да изпълни задълженията си.

3.8. Заключителни разпоредби

3.8.1. Направление Изпитване и клиента решават споровете възникнали в процес на изпълнение на договора, по взаимно съгласие, с писмени споразумения, а при не постигане на съгласие, въпросът се отнася за решаване пред съда, като компетентен е съдът по седалище на Сървис Лаб ЕООД.

3.8.2. За не упоменатите в тези общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство.

4. Документация

4.1. Всички записи, с които Направление Изпитване към Сървис Лаб ЕООД потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени ефикасно, се съставят в бланки на позованите формуляри и списъци от системата за управление и съхраняват на хартиен носител в условия, които гарантират защитата, запазването, достъпа и конфиденциалността на информацията.

4.2. Съставените и получени във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно процедура П 8.4-1 „Управление на записите“.

5. Съпътстващи документи

5.1. НСУ-17025 „Наръчник на система за управление - БДС EN ISO/IEC 17025:2018“

5.2. П 5.0-4 „Обхват на лабораторните дейности“

5.3. П 8.4-1 „Управление на записите“

5.4. Ф 7.1-4 „Заявление за предоставяне на услуги“

5.5. Ф 7.1-5 „Уведомление“

5.6. Ф 7.1-8 „Ценоразпис на предлаганите услуги“

5.7. Ф 7.3-1 „План за вземане на проби/извадки“

5.8. Ф 7.3-2 „Лист с данни от вземане на проби/извадки“

5.9. Ф 7.4-1 „Протокол за приемане на обект за изпитване“

5.10. Ф 7.8-1 „Протокол от изпитване“

5.11. Ф 7.8-2 „Протокол от вземане на проби/извадки“

5.12. Сп 5.0-2 „Обхват на лабораторните дейности“

Хронология на измененията

№ по ред	Версия, ревизия	Съставил Дата на съставяне	Утвърдил Дата на утвърждаване	Описание на внесеното изменение	В сила от
1	Версия 1 Ревизия 1	Цветомир Николов 25.02.2022	Мартин Недков 01.03.2022	Нов документ	01.03.2022