

OPĆI UVJETI PJ LABORATORIJA **GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF THE LABORATORY DEPARTMENT**

koji uređuju ugovorne odnose između MIRTA-KONTROL d.o.o., PJ Laboratorij (MK PJ LAB) i naručitelja
regulating the relations between MIRTA-KONTROL d.o.o., PJ Laboratory (MK PJ LAB) and customer

AKREDITACIJA / ACCREDITATION

- a) MIRTA-KONTROL d.o.o. PJ Laboratorij (MK PJ LAB) akreditiran je ispitni laboratorij prema normi HRN EN ISO/IEC 17025 od strane Hrvatske akreditacijske agencije u području opisanom u prilogu Potvrde o akreditaciji broj 1124. Popis akreditiranih metoda / područja akreditacije nalazi se na web stranici tvrtke www.mirta-kontrol.hr. Područje akreditacije je u cijelosti fleksibilno (dopuštena je primjena novih izdanja normi).
MIRTA-KONTROL d.o.o. PJ Laboratory (MK PJ LAB) is accredited testing laboratory according to the standard HRN EN ISO/IEC 17025 by the Croatian Accreditation Agency in the area described in the Accreditation Certificate number 1124. The list of accredited methods / accreditation scope is available on web site www.mirta-kontrol.hr. Scope of accreditation is flexible in full (the use of new editions of standards is allowed).
- b) U slučaju suspenzije ili povlačenja akreditacije, MK PJ LAB prestati će koristiti akreditacijski simbol i tekstualno upućivanje na status akreditiranog tijela na izvještajima o ispitivanju i web stranici tvrtke. MK PJ LAB neće izdavati izvještaje u dijelu (ili cijelosti) za koje je akreditacija suspendirana ili povučena do ponovne uspostave akreditacije, te će o istom pismeno putem Dopisa obavijestiti naručitelja. Izvještaji izdani prije suspenzije ili povlačenja su važeći.
In case of suspension or withdrawal of accreditation, PJ Laboratory will stop to use the accreditation symbol and text reference to the status of an accredited body on the test reports and the company's website. PJ Laboratory will not issue reports in part (or fully) for which accreditation is suspended or withdrawn until the re-establishment of accreditation and clients will be informed about that in official writing. Reports issued before the suspension or withdrawal are valid.
- c) U slučaju da MK PJ LAB prestane s radom izdani Izvještaji važiti će pet godina od datuma izdavanja izvještaja.
In case that PJ Laboratory stops working, the test report issued will be valid for five years from the date of issue.

NARUDŽBE / ORDERS

- a) Naručitelj se obvezuje da će u MK PJ LAB dostaviti odgovarajuću količinu uzorka za provedbu ispitivanja. MK PJ LAB ne provodi uzorkovanje. Ispitivanja se provode na uzorcima dostavljenim od strane naručitelja.
The customer obliges to submit to the MK PJ LAB the appropriate quantity of sample for the test performance. MK PJ LAB does not conduct sampling. Tests shall be carried out on samples submitted by the customer.
- b) Naručitelj se obvezuje da će osigurati sve potrebne informacije za provedbu ispitivanja prema odgovarajućem normativnom dokumentu.
The customer obliges to provide all necessary information for conducting the testing in accordance with the relevant normative document.
- c) Predpregled posebnih tehničkih zahtjeva (npr. pregled dokumentacije ili (modela) uzoraka prema primjenjivim zahtjevima normi) posebno se naplaćuje.
Examination of specific technical requirements (e.g. a review of a documentation or (model) sample in accordance with the applicable standards requirements) is separately charged.
- d) U slučaju da su naručitelju potrebne dodatne usluge (npr. certificiranje, vještačenje...) primjenjuju se dodatni uvjeti.
In the case that the customer requires additional services (e.g. certification, expertise...) additional conditions apply.
- e) Ukoliko naručitelj ne zatraži drugačije, MK PJ LAB provodi ispitivanja prema važećim izdanjima normi, a prema MK-UPL-FPA - Popis metoda objavljenih na MK internet stranici (www.mirta-kontrol.hr).
If the customer does not request otherwise, MK PJ LAB conducts the tests according to the valid standards issued and according to MK-UPL-FPA - List of methods published on the MK website (www.mirta-kontrol.hr).
- f) Ispitivanja koje MK PJ LAB ne provodi, podugovara u jednom od akreditiranih laboratorija sa MK Popisa dobavljača (vanjskih usluga) kojeg MK PJ LAB ocjeni najprikladnijim.
Tests not conducted by MK PJ LAB, is subcontracted to one of the accredited laboratories from the MK List of suppliers (external service) that MK PJ LAB evaluates the most suitable.

ISPITIVANJE / TESTING

- a) Naručitelj je dužan podmiriti račun za naručenu uslugu.
The customer is obligated to settle the invoice (bill) for the ordered service.
- b) Usluge ispitivanja naplaćuju se neovisno o ishodu ispitivanja.
Testing services will be charged regardless of the outcome of the tests.
- c) Plaćanje unaprijed (avansno), račun se izdaje u papirnatom obliku i šalje poštom, na zahtjev naručitelja šalje se i putem elektronske pošte.
Payment is in advance, the invoice is issued in paper form and sent by post, and at the request of the client, can be sent by electronic mail.

- d) U slučaju zahtjeva s postupcima žurnosti primjenjivati će se nadoplata od 20%.
In the case of urgency of procedures, an extra charge of 20% will be applied.
- e) Ako naručitelj dobije neočekivani rezultat, može tražiti ponavljanje ispitivanja. Naručitelj snosi troškove za ukupni iznos cijene ispitivanja.
If the result is unexpected for the customer, he can request repeating of the test. In this case the client shall bear the cost for the total of the price of the testing.
- f) Izvještaj o ispitivanju se izdaje u papirnatom ili u elektroničkom obliku (pdf formatu) i kao takav dostavlja se naručitelju.
The test report is issued in paper or in electronic form (pdf format) and as such is delivered to the client.
- g) Umnožavanje, dopune i prijevodi izvještaja posebno se naplaćuju.
Reproduction, additions, and translations of test reports are separately charged.
- h) Preporuke, komentari i zaključci (izvan područja akreditacije) koje se odnose na ispitne rezultate subjektivne su prirode (predstavljaju dodatnu uslugu).
Recommendations, comments and conclusions (outside the scope of accreditation) concerning the test results are of a subjective nature (this represents additional service).
- i) MK PJ LAB se ne obvezuje naručitelju davati informacije o rezultatima ispitivanja tijekom ispitivanja.
MK PJ LAB is not obliged to provide customer with information on test results during the testing.
- j) MK PJ LAB (u iznimnim slučajevima) na zahtjev, omogućuje naručiteljima ili njihovim predstavnicima praćenje provedbe laboratorijskih ispitivanja specifičnih za naručitelja. Mogućnost praćenja laboratorijskih ispitivanja podliježe odgovornosti uprave koja će ocijeniti njegovu opravdanost. Posjetitelja će osobno slijediti osoblje laboratorija koji će objasniti detalje ispitivanja.
MK PJ LAB (in exceptional cases) upon request, allows customers or their representatives to monitor the implementation of laboratory tests for the customer. The ability to monitor laboratory tests is subject to management responsibilities that will assess its justification. The visitor will personally be followed by a laboratory staff who will explain the details of the testing.
- k) MK PJ LAB čuva zapise o ispitivanju 5 godina, a uzorke 2 godine.
MK PJ LAB keeps testing records for 5 years and samples for 2 years.
- l) Uzorci dostavljeni u MK PJ LAB koji čekaju ispitivanje (npr. nedostatna količina uzoraka, nepotpuni zahtjevi ispitivanja) biti će pohranjeni najviše 30 dana, nakon toga se uništavaju.
Samples submitted to the MK PJ LAB that are awaiting testing (e.g. insufficient sample size, incomplete test requirements) will be stored for a maximum of 30 days, after which they will be disposed of.
- m) MK PJ LAB omogućuje na zahtjev povrat preostalih uzoraka (ukoliko nisu uništeni) tijekom ispitivanja, troškovi dostave se plaćaju od strane naručitelja.
MK PJ LAB allows upon request the return of the remaining samples (if not destroyed) during the test, the cost of delivery is paid by the customer.
- n) Upotreba Izvještaja o ispitivanju, oznake/logotipa MK PJ LAB u dokumentaciji za reklamne svrhe dopušteno je samo uz pismeno dopuštenje MK PJ LAB.
The use of the Test Report, Label / Logo MK PJ LAB in the documentation for advertising purposes is allowed only with the written permission of MK PJ LAB.
- o) MK PJ LAB se obvezuje zadržati povjerljivost svake informacije (o naručitelju ili proizvodu) dobivene tijekom laboratorijskih ispitivanja ili dobivene od strane naručitelja. MK PJ LAB sve informacije i podatke prikupljene tijekom laboratorijskih aktivnosti bilo da se radi o naručitelju ili proizvodu ne daje trećoj strani (ili javno dostupne) bez pristanka naručitelja osim ako nije drugačije određeno normom HRN EN ISO/IEC 17025 ili određenim zakonskim propisom. Ako je zakonskim propisom određeno da se određene informacije i podaci moraju prenijeti trećoj strani (ili javno dostupne) tada MK PJ LAB o tome obavještava naručitelja u granicama propisanim zakonom. Ako su informacije o naručitelju dobivene od izvora koji nije naručitelj (npr. podnositelj pritužbe), MK PJ LAB sve obavijesti i podatke o naručitelju smatra povjerljivim (poslovna tajna) kao i podatke o izvoru istih. Osim ako nije drugačije dogovoreno od strane izvora da se iste dijele s naručiteljem.
MK PJ LAB is obliged to maintain the confidentiality of any information (of the customer or product) obtained during the laboratory tests or received by the contracting authority. MK PJ LAB shall disclose all information and data collected during laboratory activities whether it is to the customer or to the product to the third party (or publicly available) without the consent of the contracting authority unless otherwise provided by the HRN EN ISO / IEC 17025 or certain statutory regulations. If a statutory provision stipulates that certain information and data must be transferred to a third party (or publicly available) then the MK PJ LAB informs the contracting authority thereof within the limits prescribed by law. If the customer's information is received from a source other than the contracting authority (e.g. the complainant), MK PJ LAB notifies all the information and details of the ordering party as confidential (business secret) as well as source data. Unless otherwise agreed by the source to share the same with the ordering party.

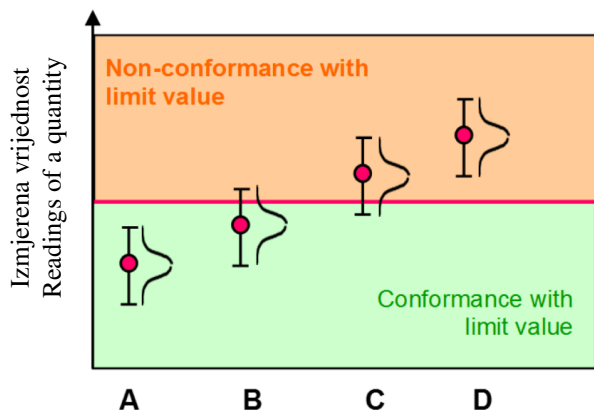
PRAVILO ODLUČIVANJA / DECISION RULES

Pravilo odlučivanja primjenjuje se kod potrebe laboratorija da iskažu sukladnost rezultata s postavljenim kriterijima (normiranim, zakonskim ili slično). Pravilo opisuje kako će se uzeti u obzir mjerna nesigurnost kada se navodi sukladnost rezultata. MK PJ LAB primjenjuje pravilo:

The decision rule applies when the laboratory needs to make a conformity assessment with the established criteria (standard, statutory or similar). The rule describes how the measurement uncertainty will be accounted for when conformity assessment is stated. The MK PJ LAB applies the rules:

Rezultati ispitivanja i njihove mjerne nesigurnosti u odnosu na gornju graničnu vrijednost

Test results and their measurement uncertainties in relation to an upper limit value



- slučajevi A i D su jasni/nedvosmisleni, na odluke ne utječu mjerne nesigurnosti
cases A and D are unambiguous as the decisions are not influenced by measurement uncertainties

- u slučaju B i C rezultat mjerenja je ispod/iznad granice, interval mjerne nesigurnosti se preklapa s graničnom vrijednošću, te nije moguće izjaviti sukladnost rezultata sa zahtjevom
cases B and C the result of the measurement is below/above the limit, where the measurement uncertainty interval is overlapping with the limit value, and it is not possible to declare the conformance of the results with the request

PRITUŽBE / COMPLAINTS

Naručitelj ima pravo na pritužbu. Pritužba se definira kao izraz nezadovoljstva od bilo koje osobe ili organizacije prema MK PJ LAB koji se odnosi na aktivnosti ili rezultate MK PJ LAB, pri čemu se očekuje odgovor. Usmeno ili putem e-maila potvrđuje se prijem pritužbe. MK PJ LAB će osigurati da se pritužbe rješavaju u roku od mjesec dana od zaprimanja na konstruktivan način, tako da se podnositelju pritužbe pruži priliku da formalno predstavi svoj slučaj. MK PJ LAB će odrediti nepristranu osobu(e) koja će provesti rješavanje pritužbe, koja nije u odnosu koji može ugroziti objektivnost istrage i ukoliko takva osoba(e) ne postoje unutar MK PJ LAB, angažirati će se vanjski ekspert(i). Po završetku provedbe istrage MK PJ LAB će podnositelju dati pismeno Izvješće s analizom i obrazloženjem konačne odluke (završetak postupka).

Customer has the right to complain. The complaint is defined as an expression of dissatisfaction with any person or organization according to MK PJ LAB which refers to the activities or results of the MK PJ LAB, whereby the answer is expected. The receipt of the complaint is confirmed verbal or by e-mail. MK PJ LAB will ensure that complaints are resolved within a month of receipt in a constructive manner, so that the complainant is given the opportunity to formally represent his case. MK PJ LAB will determine an impartial person(s) who will conduct a resolution of a complaint that is not in a relationship that could jeopardize the objectivity of the investigation and if such a person(s) does not exist within the MK PJ LAB, an external expert(s) will be engaged. Upon completion of the investigation, MK PJ LAB will provide the customer with a written report with an analysis and explanation of the final decision (completion of the procedure).