



"СЕРТМАТ" ЕООД
Строителна изпитвателна лаборатория

П 7.1-2: Общи търговски условия
Версия 3 от 13.01.2023

1.Обхват

1.1. Настоящата процедура урежда договорните взаимоотношения възникващи между лабораторията, като звено в структурата на „СЕРТМАТ“ ЕООД и клиентите на лабораторията – физически, юридически лица, държавни или общински органи, агенции, структури или ведомства, така че всеки договор да бъде приемлив, както за лабораторията, така и за клиента.

2.Отговорности

2.1. Ръководството на лабораторията носи отговорност за установяването на общите търговски условия с клиентите и при договарянето на услугите, заявени от тях.

2.2. Ръководителят на лабораторията носи отговорност за организацията на изпълнението на услугите, заявени от клиента.

3. ОПИСАНИЕ

3.1. Проверка за изпълнимост и приемане на заявление за предоставяне на услуги

Запитване може да се получи в лабораторията по следните начини:

- писмено по e-mail; факс или др. съгласно регламента на П 7.1-1: "Преглед на запитвания, оферти и договори. В този случай запитването се отразява в Ф 7.1-1 „Дневник за регистриране на входящо - изходяща кореспонденция“, където се прилага съответният факс/ e-mail. На клиента се отговаря с Ф 7.1-5 „Уведомление“.
- устно по телефон или директно, съгласно регламента на П 7.1-1 „Преглед на запитвания, оферти и договори“. В този случай се отразява в Ф 7.1-2 „Дневник за регистриране на устни запитвания от клиент“;
- непосредствено при предоставяне на извадката за изпитване.

Преди приемане на заявление за предоставяне на услуги то се проверява за изпълнимост по следните критерии:

- наличност на ресурси: компетентен персонал; технически средства; условия за провеждане на изпитването; стандарти, методики и др;
- възможност да се спази искания от клиента срок;
- липса на предишни неплатени поръчки от клиента;
- липса на съмнения за почтеността на клиента;
- изпълнението на заявлението за предоставяне на услуги да не окаже негативни последици върху имиджа на лабораторията и дружеството.

3.2.Определяне на сроковете

Ако желаният от клиента срок не може да бъде спазен, ръководителят информира клиента или когато се налага изместване на сроковете.

3.3.Възлагане на подизпълнители

Лабораторията изпълнява задачите от основната си дейност, свързани с обявения обхват, със собствен персонал и не ползва подизпълнители.

3.4.Обработване на заявление за предоставяне на услуги

Обработката на заявлението за предоставяне на услуги протича по правилата на добрата професионална практика, съобразно заданието на клиента и при спазване на законовите и други нормативни изисквания, спецификациите от клиента и приложимите актуални стандарти. Клиентът се информира за прилаганите в

Съставил : Красимира Тончева
Отговорник на системата за управление
Дата : 03.01.2023

Утвърдил : Радостина Иванова
Ръководител на лабораторията
Дата : 13.01.2023

В сила от :
13.01.2023



"СЕРТМАТ" ЕООД
Строителна изпитвателна лаборатория

П 7.1-2: Общи търговски условия
Версия 3 от 13.01.2023

лабораторията стандартизирани методи и се иска неговото съгласие. Всички резултати от изпитванията и изчисленията се документират върху формуляри и се архивират.

3.5. Вземане на извадки

Лабораторията извършва вземане на извадки от мястото на производство или съхранение на извадките само след предварително писмено договаряне с клиента. Това се извършва, при изпълнение изискванията на П 7.3-1 „Вземане на проби/ извадки“. Процесът се документира във Ф 7.8-1 „Протокол от вземане на проби/ извадки“.

3.6. Лабораторните дейности се извършват само от служители на лабораторията и само за показателите, определени от клиента в заявлението за предоставяне на услуги.

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

3.8. Представяне на сметката

Сметката се изготвя едновременно с изготвянето на протокола. Ако поради разширяване обхвата на договора или по други причини (които клиентът е приел), се налага отлагане на срока за завършване на договора, се издава фактура за междинно плащане. Цялата информация, решения и изпитвания, които имат отношение към проследимостта на процеса за изпълнение на заявката се документират в документацията на договора, неразделна част от която са записите във ФК 7.4-1 „Входящо-изходящ дневник“. Получаваните и съставяни документи, се съхраняват за срока от 3 години.

3.9. Права и задължения на клиента

3.9.1. Клиентът има право:

- да получи указания от лабораторията при попълване и подаване на заявлението за предоставяне на услуги и при желание, разяснения относно приложимите за лабораторните дейности процедури;
- да осъществява контрол, при изпълнение на лабораторните дейности, стига да не възпрепятства работата на лабораторията;
- да получи резултатите от лабораторните дейности в договорения срок;
- да подаде писмена жалба в лабораторията, в случаите когато неговите изисквания не са удовлетворени или е допусната формална грешка при докладване на резултатите от лабораторните дейности.

3.9.2. Клиентът 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 лабораторията до местоположението за вземане на проби/ извадки;
- да заплати в размер и срок дължимото възнаграждение, съобразно разпоредбите на тези общи условия;

3.10. Действия, при настъпили промени на нормативните документи, по които лабораторията извършва изпитване/пробовземане по време на изпълнение на договора.

При промяна на актуалността на нормативните документи, лабораторията информира клиента, за невъзможността си да издаде доклад/сертификат под акредитация, докато документираният процес на ООС

Съставил : Красимира Тончева
Отговорник на системата за управление
Дата : 03.01.2023

Утвърдил : Радостина Иванова
Ръководител на лабораторията
Дата : 13.01.2023

В сила от :
13.01.2023



"СЕРТМАТ" ЕООД
Строителна изпитвателна лаборатория

П 7.1-2: Общи търговски условия
Версия 3 от 13.01.2023

за разработване и одобряване на услугата/дейността в рамките на гъвкавия обхват не бъде завършен. Одобряването на услугата се извършва в съответствие с П 5.0-4 „Обхват на лабораторията“.

4. Документация

4.1. Всички записи, с които лабораторията потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени ефикасно, се съставят на бланки на позованите формуляри и списъци от системата за управление и се 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. РСУ-17025 „Ръководство на системата за управление“;

5.7. П 5.0-4 „Обхват на лабораторията“;

5.2. П 8.4-1 „Управление на записите“;

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

5.4. Ф 7.1-7 „Ценоразпис на предлаганите услуги“;

5.5. Ф 7.8-1 „Протокол от изпитване“;

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

5.7. СП 5.0-2 „Обхват на лабораторните дейности“.

Съставил : Красимира Тончева
Отговорник на системата за управление
Дата : 03.01.2023

Утвърдил : Радостина Иванова
Ръководител на лабораторията
Дата : 13.01.2023

В сила от :
13.01.2023