

	Работна Инструкция	Код: РИ 7.1-1 Версия: 01 Ревизия: 01
СТРОИТЕЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ПРИ СИМАТ АД	Общи търговски условия	В сила от: 18.02.2019г. стр.1 вс. стр. 6

Уреждащи договорните взаимоотношения между СИЛ при СИМАТ АД – независимо звено в структурата на „СИМАТ“ АД, с правната идентификация съгласно решение на Хасковски окръжен съд по фирмено дело № 291/1995г., с единен идентификационен код по БУЛСТАТ: 126014905, със седалище и адрес на управление: гр. Димитровград, кв. „Вулкан“, наричана по-долу за краткост „СИЛ“ и потребителите на услуги, предлагани от СИЛ – физически и/или юридически лица, наричани по-долу за краткост „КЛИЕНТ“, приети от ръководството на СИЛ при СИМАТ АД гр. Димитровград на 31.10.2018год.

1. С тези общи условия се уреждат договорните отношения между СИЛ и КЛИЕНТА във връзка с предлаганите от лабораторията услуги по изпитване на продукти по характеристики, включени в обхвата на лабораторията, съгласно нормативни документи /БДС/, приложими за методите на изпитване.

2. С тези Общи условия се уреждат:

- условията, сроковете и начина на заплащане на предлаганите от лабораторията услуги;
- правата и задълженията на лабораторията и клиентите;
- условията и реда на започване и провеждане на изпитване;
- условията и показателите, на които трябва да отговарят пробите, подлежащи на изпитване;
- условията и реда за прекратяване на сключени между лабораторията и клиентите договори;
- отговорности и санкции по неизпълнение на договорите.

3. Под „ИЗПИТВАНЕ“ с настоящите общи условия страните разбират и прилагат процес на изпитвания по определени характеристики за продуктите:

- Дребен добавъчен материал /пясък/;
- Едър добавъчен материал /ЕДМ/;
- Бетон;
- Бетонна смес;
- Стоманобетонни центрофугални стълбове.

в това число и вземане на проби от бетонна смес.

4. Под „ПРОБИ ЗА ИЗПИТВАНЕ“ с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на различни по естество, обем или брой пробни тела, подлежащи на изпитване в обхвата на предлаганите от лабораторията услуги. Всяка проба за изпитване подлежи на оглед и преценка от страна на лабораторията относно годността ѝ за изпитване. В случай на неприложима проба за изпитване, същата се връща на клиента, като се уточняват необходимите изисквания за пробите за да се осъществи валидно изпитване.

Пробата за изпитване се представя в лабораторията едновременно или преди попълване на заявката за изпитване по точка 7 /седем/ от тези общи условия. Лабораторията има право да допълни или коригира описанието на дадената проба за изпитване по своя преценка, съобразно данните, нужни за идентифициране на пробата.

5. Под „ДОГОВОР“ с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на нормативно регулирани взаимоотношения между СИЛ и клиента, без оглед на начина /писмен или устен/, с който страните се съгласяват с всички точки на настоящите общи условия и с който договор се определят конкретните параметри на изпитването, като срок, цена и др., невключени в настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ.

6. Под „СИЛ“ с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на организационно звено от структурата на юридическото лице СИМАТ АД, притежаващо сертификат за извършване на изпитвания на характеристики на продукти от определен обхват.

Всички изпитвания и дейности, извършвани от лабораторията се подчиняват на нормативни документи, правилници и наредби издадени от БСА, от БИС и от др. овластени национални органи.

7. Под „ЗАЯВКА ЗА ИЗПИТВАНЕ“ с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на предварително определен от лабораторията (ФК 7.1-1) формуляр на хартиен носител със задължителни реквизити, който се попълва от клиента и с който се слага начало на договорни отношения между лабораторията и клиента. С подписване и предаване на заявка за изпитване, клиента се съгласява безусловно с разпоредбите на тези общи условия.

Писмен договор между лабораторията и клиента се сключва само и единствено при желание от страна на клиента. В противен случай писмена форма на договора не е задължителна и за договорни се считат отношенията между лабораторията и клиента, възникнали след подписване и предаване на заявка за изпитване.

ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПОКАЗАТЕЛИ.

В „Заявката за изпитване“ клиентът може да посочи нормативен документ или стандартизационен документ или какъвто и да е друг официален или свои документ, който да послужи за определяне на стойност / допуск за всеки един показател. По дефиниция и за улеснение на клиентите, лабораторията по своя преценка може да постави изисквания за онези показатели, за които има действащ нормативен или стандартизационен документ, или когато това е задължително.

В случай, че клиентът е предоставил свой собствен документ, в който са поместени изисквания за заявени показатели, лабораторията се съобразява с посочените в документа изисквания и включва в Протокола от изпитване забележка „Когато Клиентът е предоставил информация, която може да повлияе на валидността на резултатите, лабораторията декларира отказ от отговорност!“.

8. Под „ПРОТОКОЛ ОТ ИЗПИТВАНЕ“ с настоящите общи условия страните приемат и влагат съдържание на документ на хартиен носител, изготвен от лабораторията, съобразно действащите и приложими за случая нормативни документи или общи правила, включително и правилата на Системата за управление на СИЛ при СИМАТ АД, отразяващ резултатите от проведеното лабораторно изпитване и съдържащ следните реквизити:

- номер на документа, дата на документа;
- продукт, подлежащ на изпитване;
- приложим нормативен документ за проведеното изпитване;
- Допълнения, отклонения или изключения от метода
- обем на пробата;
- Забележки:
 1. Лабораторията не носи отговорност за предоставената от клиента проба!
 2. Информацията в колона 5 е предоставена от клиента!
 3. При вземане или подготовка на пробата от клиента, лабораторията не носи отговорност за представителността на извадката!
 4. Докладваната разширена неопределеност на резултата от изпитване е изчислена при коефициент на покритие $k=2$ и доверителна вероятност $P=95\%$.
 5. Друга информация. (приложения)
- лица, извършили изпитването;
- подпис на лицата и печат на лабораторията .

Реквизитите в Протокола от изпитване могат едностранно да бъдат променяни от страна на лабораторията без да е необходимо променяне на тези общи условия или уведомяване на клиента или промяна на договор.

9. Протоколите от изпитване, посочени в точки 8 /осем/ от тези общи условия се изготвят на български език в два екземпляра, като единият се дава на клиента, а другият остава в лабораторията.

СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР, СРОКОВЕ, ЦЕНА, НАЧИН НА ЗАПЛАЩАНЕ, ИЗГОТЯНЕ НА РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПИТВАНЕТО

10. Сключен ДОГОВОР между СИЛ и клиента е налице при изпълнение на следните елементи:

- коректно попълнена от страна на клиента Заявка за изпитване по т.7 на определения продукт за изпитване;
- физически предадена в лабораторията проба за изпитване;
- пълно заплащане на стойността на изпитването. Конкретните случаи за частично плащане се договарят индивидуално.

Служителите на лабораторията дават указания на клиента за попълване на заявката за изпитване.

11. ДОГОВОР между лабораторията и клиента възниква по силата на т.10 от тези общи условия, като формален договор се подписва само при желание от страна на клиента.

12. СРОКЪТ за извършване на изпитванията започва да тече само след подадена и подписана от страна на клиента заявка за изпитване (т.7), физически предадена в лабораторията проба за изпитване и след заплащане на цената на изпитването в пълен обем, а в случай на частично плащане – по правилата на точка 10 /десет/ от тези общи условия.

Срокът се определя от лабораторията и се съобщава на клиента в деня на подаване на заявката, а когато това е невъзможно – допълнително. Срокът за провеждане на изпитването и за оформяне на крайните резултати и издаване на ПРОТОКОЛ ОТ ИЗПИТВАНЕ зависи от технологичното време, необходимо за провеждане на лабораторните изпитвания и за оформяне на резултатите в протокол от изпитване.

В случай, че по време на изпитването възникне технологичен или друг проблем; има актуализирани стандарти за методите на изпитване от обхвата, клиентът се уведомява писмено от РЛ, че:

- Срокът за извършване на изпитването се удължава с нов, определен от лабораторията;
- Изпитванията по подадени заявки за изпитване по вече отменени стандарти се отлагат, като в писмото се определя срок, за който се отлага изпълнението на заявката в зависимост от необходимото време и ресурси за изпълнение на изискванията на новата версия на стандарта (извършване на анализ на промените, обучение на персонала, верификация на метода в случай, че промените не са само редакционни).

Ако клиентът не е съгласен с направеното отсрочване във времето, той има право да откаже заявката и ако е платил, СИЛ възстановява цялата заплатена сума за дейността, засегната от променения нормативен документ.

В случай, че промяната е установена на по-късен етап, когато вече има издадени и предадени Протоколи от изпитване, РЛ незабавно изпраща писмено уведомление до съответните клиенти, с което ги информира за настъпилата промяна, обявява издадените/предадените Протоколи за невалидни и ги изисква обратно.

Лабораторията е длъжна да възстанови цялата заплатена сума за дейностите по изпитване, засегнати от променения стандарт.

При желание от страна на клиента дейностите по изпитване да бъдат извършени, съгласно изискванията на новата версия на стандарт за сметка на лабораторията, той се задължава да предостави необходимите проби за извършване на новото изпитване.

В този случай ще бъде издаден нов Протокол от изпитване на продукта.

ЦЕНИ НА АНАЛИЗИ

13. ЦЕНАТА на изпитването се определя от утвърден „Ценоразпис на услугите предлагани от СИЛ“ съобразно:

- количеството на продуктите за изпитване;
- обхвата на изпитваните показатели.

Цената може да бъде договорена между клиента и лабораторията индивидуално, като за целта се подписва ценова оферта или какъвто и да е друг писмено договорен документ .

14. ЗАПЛАЩАНЕТО се извършва от страна на клиента по банков път в българска валута, срещу което СИМАТ АД издава фактура.

15. НАЧИН НА ДОСТАВЯНЕ НА ПРОБАТА ЗА ИЗПИТВАНЕ

Пробите за изпитване могат да бъдат предоставени по следните начини:

15.1 ЛИЧНО.

Лично предоставяне на проби е всякакъв начин за доставяне на проби, при който клиента сам е извършил действията по осигуряване на пробите, вкл. по боравене с технически средства, необходими за вземане на проби, дори в случаите, в които те са осигурени от лабораторията. При лично доставяне на пробите, клиентът носи цялата отговорност за начина на вземане на пробата, начина ѝ за транспортиране до лабораторията, както и за целостта и годността на пробата.

Лабораторията не носи отговорност за каквито и да е действия, извършени от клиента при вземане на пробите. В случай на съмнения от страна на лабораторията, че клиентът предоставя за изпитване проба, която не съответства на предоставеното описание, лабораторията трябва да се консултира с него, за да получи допълнителни инструкции , преди да продължи работата си.

15.2 ВЗЕМАНЕ НА ПРОБА ОТ ЛАБОРАТОРИЯТА

Ръководител лаборатория договаря с клиента времето и начина на вземане на пробата и транспортирането ѝ до лабораторията, съгласно нормативните изисквания и изискванията на СУ на СИЛ.

16. ИЗПИТВАНЕТО на продуктите в лабораторията се осъществява само след изпълнение на всички точки от тези общи условия и само за показателите, заявени в заявката за изпитване.

17. РЕЗУЛТАТИТЕ от изпитването се оформят в Протокол от изпитване, който съдържа резултати от проведените лабораторни дейности и реквизити, посочени по-горе в тези общи условия.

Лабораторията изчислява „разширена неопределеност“ и я вписва в Протокола от изпитване при изискване от клиента.

17.1 Форматът на Протокола от изпитване е съобразен с изискванията на акредитиращия орган и не могат да се правят изменения, да се включват допълнения или каквато и да е промяна, различна от сега действащия Протокол от изпитване (т. 7.8.3), съгласно изискванията на стандарт БДС EN ISO/IEC 17025 “Общи изисквания относно компетентността на лабораториите за изпитване и калибриране”.

17.2 СИЛ не докладва съответствие на резултатите от изпитвания на продукти от обхвата на акредитацията на лабораторията по т. 7.8.6 от БДС EN ISO/IEC 17025.

17.3 СИЛ не докладва мнения и тълкувания на получените резултати от изпитване на продукти, съгласно изискванията на т. 7.8.7 от БДС EN ISO/IEC 17025.

УПРАВЛЕНИЕ НА ПОВЕРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

17.4 Лабораторията има право да разкрие частично или напълно каквато и да е информация, получена или създадена по време на изпълнение на лабораторни дейности, в случаите, в които това е задължително по силата на закон или във връзка с проверки и одити на лабораторни дейности, като преди това уведомява клиента.

Пълното описание на процедурата за конфиденциалност, СИЛ при СИМАТ АД може да се предостави на клиент при поискване.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА И КЛИЕНТА

18. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЛАБОРАТОРИЯТА - Лабораторията е длъжна да:

- спазва конфиденциалност относно всички изпитвания, които провежда пред трети лица. Разкриване на информация се извършва по правилата на точки 17.4 от тези общи условия.
- извършва всички изпитвания на продукти, съобразно действащите норми на българското законодателство и вътрешните си правила за качество и безопасност. Лабораторията дава указания на клиента при попълване на заявката за изпитване и при желание от негова страна разяснява процедурата по изпитването на конкретния продукт.
- прилага и използва само технически средства по изпитването, приложими за съответния метод на изпитване на продукта, предварително определени от лабораторията. В случай на грешно извършено изпитване, не дължащо се на действия на клиента, посочени в точка 19 /деветнадесет/ от тези общи условия, лабораторията извършва ново изпитване без заплащане на същото след предоставяне на нов продукт на изпитване от страна на клиента, като за новото изпитване започва да тече нов срок, съобразно разпоредбите на тези общи условия.
- издаде фактура на клиента само след пълно извършване на плащането за изпитването.

В случай на допусната грешка в ПРОТОКОЛ ОТ ИЗПИТВАНЕ, лабораторията издава на клиента нов ПРОТОКОЛ ОТ ИЗПИТВАНЕ, ОФОРМЕН СЪГЛАСНО ИЗИСКВАНИЯТА НА т. 7.8.8 от БДС EN ISO/IEC 17 025:2018 и ОПК 7.8 „Докладване на резултати“ от СУ на СИЛ.

19. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА - Клиентът е длъжен да попълни заявката за изпитване точно и без пропуски на реквизитите в същата. Всякаква грешно попълнена и/или недостатъчна информация в заявката за изпитване, довела до прекъсване на изпитването и/или до издаването на Протокол от изпитване с грешно съдържание, неотговарящо на нормативните изисквания за конкретния продукт и/или със съдържание, неотговарящо на естеството за изпитване на продукта и/или довело до каквито и да е други неточности, неясноти, грешки по изпитването са изцяло за сметка на клиента, като в този случай договорът между лабораторията и клиента се счита за изпълнен от страна на лабораторията и клиентът няма никакви претенции по изпълнението на същия.

В този случай лабораторията процедира съгласно разпоредбите на тези общи условия и на системата си за управление.

Клиентът е длъжен да:

- съобщи на лабораторията всички фактори, които биха могли да имат значение за изпитването на продукта/пробата/;
- предостави в лабораторията физически продуктът/пробата/ за изпитване;
- заплати стойността на изпитването, съобразно правилата на тези общи условия.

20. ПРАВА НА ЛАБОРАТОРИЯТА – Лабораторията има право да:

- прецени дали един продукт/проба е годен/годна за извършване на изпитване, когато бъде предоставен/а от страна на клиента.
- прекъсне изпитване на продукт по всяко едно време ако се окаже, че скрити недостатъци на продукта и/или грешно заявена в заявката за изпитване информация биха довели до неточни, грешни или непълни резултати. В този случай лабораторията има право да процедира съгласно разпоредбите на точка 18 от тези общи условия.
- получи цената на изпитването, платима от клиента, съобразно разпоредбите на тези общи условия.
- не върне на клиента продукта за изпитване.
- извърши изпитването в срок, по-кратък от уговорения.

21. ПРАВА НА КЛИЕНТА – клиентът има право да получи :

- информация от лабораторията относно процедурата по извършване на изпитването. Клиентът или негов упълномощен представител може да посети мястото за провеждане на изпитването след уговаряне на срока и периода за това с ръководството на лабораторията и при спазване на следните изисквания - в деня на посещението се предприемат съответните предпазни мерки за осигуряване конфиденциалност спрямо другите клиенти, безопасността на посетителите, провеждане на инструктаж (когато е приложимо), придружаване в деня на посещение от поне едно длъжностно лице от лабораторията непрекъснато.
- ПРОТОКОЛ ОТ ИЗПИТВАНЕ след приключване на дейностите по изпитване. Клиентът има право да подаде жалба в лабораторията. Подаването на жалба се извършва писмено. Жалби могат да се изпращат по факс, e-mail или лично в лабораторията. Жалбата може да бъде относно неспазени срокове, формални грешки или неверни резултати. След разглеждане, ръководството на лабораторията насрочва среща и уточнява с клиента възраженията му. В случаите, когато се докаже, че грешката е от страна на лабораторията, същата извършва последващо изпитване за своя сметка на обекта за изпитване или ако не са останали части от него или същият не подлежи на повторно изпитване, клиентът осигурява нов образец.

22. ПРОЦЕДИРАНЕ ПРИ ТРАНСПОРТНИ ДЕФЕКТИ НА ПРОДУКТА ЗА ИЗПИТВАНЕ. ДРУГИ УСЛОВИЯ

В случай на дефекти по продукта за изпитване, повреждания на целостта му, или на каквито и да е качествени или количествени изменения на структурата на продукта за изпитване, дължащи се на неправилно съхранение на продукта по време на транспортирането му, на неправилна товароразтоварна дейност, на неправилно или неподходящо опаковане на същия по време на транспорта, на несъобразяване с атмосферните условия или с други фактори, имащи значение за запазване целостта, годността, функционалността и физичните му характеристики, всички причинени преди постъпване на същия в лабораторията и без вина на последната, продуктът за изпитване се счита за несъответстващ за изпитване по смисъла на тези общи условия, без значение дали в лабораторията от страна на клиента вече е постъпила заявка за изпитване или такава съпътства продукта по време на транспортирането му. В този случай лабораторията уведомява веднага клиента по телефон, факс или e-майл, като му съобщава констатираните отклонения и невъзможността /ако проведе изпитването/ за издаване на „Протокол от изпитване“. В такъв случай ДОГОВОР и сключване на такъв, по смисъла на точки 5 и 10, няма и не се счита за възникнал или сключен. При желание от страна на клиента, продуктът се връща на клиента лично в лабораторията или чрез транспортни или спедиторски организации за сметка на клиента, освен ако продуктът за изпитване, поради влошени количествени или качествени показатели, не може физически да бъде транспортиран.

23. ЛАБОРАТОРИЯТА има право едностранно да променя или изменя тези ОБЩИ УСЛОВИЯ, като уведомява за това КЛИЕНТА и публикува на уебсайта на СИМАТ АД новите ОБЩИ УСЛОВИЯ.

С подписване на Заявка за изпитване, клиентите дават неотменимото си съгласие всички техни правни отношения да се регулират от тези ОБЩИ УСЛОВИЯ.

24. Всички спорове, възникнали между лабораторията и клиента се решават от страните чрез споразумения и преговори. Когато консенсус не може да бъде постигнат, споровете се отнасят до компетентния български съд.

25. Настоящите общи условия са приети от СИЛ при СИМАТ АД и влизат в сила веднага.

26. За неупоменатите в тези общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство и правилата на Системата за управление на СИЛ при СИМАТ АД.

Дата на актуализация: 02.08.2021г.

Изготвил:
(Цв. Атанасова – РЛ)

Утвърдил:
(Манол Ангелов – ИД)