



**IN VITRO LAB**  
Vojvode Putnika 52, 15000 Šabac • tel/fax: 015 344 711 •  
www.invitrolab.rs; e-mail:office@invitrolab.rs  
PIB: 108203810 • Matični broj: 20951877 • Tekući račun: 325-9500600032335-45

Broj: 800-2020

Datum: 28.09.2020.

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA "IN VITRO LAB" ŠABAC**

*"In vitro LAB" Šabac je nepristrasna, kompetentna, odgovorna organizacija, koja kod korisnika usluge obezbeđuje potpuno poverenje u ocenjivanje usaglašenosti usluga ispitivanja. Svoje poslovanje bazira na opštim uslovima koji su sastavni deo ponude, dogovora, ugovora, zahteva za laboratorijsko ispitivanje koji se dostavlja korisniku na saglasnost pri pružanju usluga. Opšti uslovi poslovanja su standardni uslovi koji se primenjuju na sve korisnike usluga prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa između korisnika usluge i "In vitro LAB" Šabac.*

*Rukovodstvo "In vitro LAB" Šabac je svesno značaja nepristrasnosti u poslovima ocenjivanja usaglašenosti usluga ispitivanja, kao i mogućeg sukoba interesa, do kojeg može doći u toku sprovođenja postupka i zbog toga je sprovedo mere za sprečavanje ovih pojava, konstantno preispituje i upravlja rizicima po nepristrasnost.*

*Sve informacije dobijene ili nastale tokom laboratorijskih aktivnosti predstavljaju vlasništvo korisnika usluge, tretiraju se kao poverljive i "In vitro LAB" se obavezuje da ih čuva kao poslovnu tajnu. Sa informacijama dobijenim o korisniku iz drugih izvora, ne samo od strane korisnika (npr. prigovori na osnovu propisa), laboratorija takođe postupa kao sa poverljivim. Ukoliko se Zakonom zahteva da se neke poverljive informacije otkriju, "In vitro LAB" će te informacije učiniti dostupnim i o tome informisati korisnika usluga, ukoliko to Zakonom nije zabranjeno.*

*Osnov za pristupanje poslu je Zahtev za laboratorijsko ispitivanje, pri čemu se korisnik usluge upoznaje sa opštim uslovima poslovanja. Ukoliko korisnik nema specifične zahteve, ispitivanje će se obaviti primenom akreditovanih metoda u skladu sa Obimom akreditacije dostupnim na [www.ats.rs](http://www.ats.rs) (akreditacioni broj laboratorije 01-426) ili prema drugim referentnim dokumentima shodno proceni stručnjaka za datu oblast ispitivanja.*

*U odabiru metoda ispitivanja koje sprovodi za potrebe i po nalogu korisnika usluga "In vitro LAB" daje prednost metodama ispitivanja koje su u skladu sa važećim nacionalnim i/ili međunarodnim standardima i tehničkim propisima ili primenjuje dokumentovane validovane metode.*

*"In vitro LAB" se obavezuje da će, u slučajevima kada korisnik usluga zahteva metodu ispitivanja/uzorkovanja koja je neadekvatna ili zastarela, o tome obavestiti korisnika usluga pisanim putem ili u direktnom razgovoru.*

*"In vitro LAB" je odgovorna za sve informacije koje se daju u Izveštaju o rezultatima ispitivanja, osim za informacije dobijene od korisnika. U slučaju kada informacije dobijene od korisnika mogu da utiču na validnost rezultata, u Izveštaju o rezultatima ispitivanja biće navedeno odricanje od odgovornosti za te informacije.*

*"In vitro LAB" se odriče od odgovornosti za stanje uzorka koji joj je dostavio korisnik usluga.*



**IN VITRO LAB**  
Vojvode Putnika 52, 15000 Šabac • tel/fax: 015 344 711 •  
www.invitrolab.rs; e-mail:office@invitrolab.rs  
PIB: 108203810 • Matični broj: 20951877 • Tekući račun: 325-9500600032335-45

Broj: 800-2020

Datum: 28.09.2020.

*U slučaju da ne može samostalno da sprovede zahtevana ispitivanja, "In vitro LAB" angažuje akreditovane eksterne isporučioce usluge ispitivanja.*

*Prilikom davanja Izjave o usaglašenosti sa specifikacijom ili standardom, "In vitro LAB" primenjuje Opšte pravilo odlučivanja zasnovano na ILAC G8:09/2019: Guidelines on the Reporting of compliance with Specification. Prema ovom pravilu, **Izjava o usaglašenosti** daje se u slučajevima kada je:*

- rezultat merenja sa proširenom mernom nesigurnošću unutar propisanih graničnih vrednosti;*
- rezultat merenja u propisanim granicama, a interval proširene merne nesigurnosti prelazi propisane granične vrednosti (rezultat uslovno usaglašen);*
- rezultat merenja sa proširenom mernom nesigurnošću izvan propisanih graničnih vrednosti;*
- rezultat merenja izvan propisanih granica, a interval proširene merne nesigurnosti obuhvata deo graničnih vrednosti (uzorak uslovno neusaglašen).*

*Pravilo odlučivanja je pravilo koje opisuje kako se merna nesigurnost uzima u obzir kada se iskazuje usaglašenost sa specificiranim zahtevom. Ukoliko je pravilo odlučivanja dokumentovano u specifikaciji koju je dostavio korisnik, ili u propisima/ normativnim dokumentima/ standardima, "In vitro LAB" će primeniti to pravilo.*

*Ovim opštim uslovima poslovanja "In vitro LAB" informiše korisnika o mogućnosti podnošenja prigovora. Prigovori se mogu odnositi na postupak rada, koji uključuje i postupak rada stalno zaposlenih i angažovanih lica, kao i prigovore na Izveštaje o rezultatima ispitivanja ili rezultate iskazane u Izveštaju. Postupak rešavanja prigovora definisan je procedurom VL ŠA P 15, Upravljanje odnosima sa korisnikom usluga - Rešavanjem prigovora i merenjem zadovoljenja. Laboratorija poseduje utvrđen postupak rešavanja prigovora, kao i odgovarajući obrazac za prijavu istih, koji je dostupan na website [www.invitrolab.rs](http://www.invitrolab.rs)*

**Direktor:**

*DVM Zorica Stošić spec.*

**Rukovodilac laboratorije:**

*DVM Jasmina Mijatović spec.*