



**UNIVERZITET U NOVOM SADU
POLJOPRIVREDNI FAKULTET NOVI SAD
DEPARTMAN ZA STOČARSTVO
LABORATORIJA ZA KONTROLU KVALITETA HRANE ZA
ŽIVOTINJE I ANIMALNIH PROIZVODA**

Tel. 021/458-244 ili 021/455-019 Fax. 021/459-595
Email: laboratorija.stocnahrana@stocarstvo.edu.rs
lab.stocarstvo.edu.rs



OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Opšti uslovi poslovanja važe u delokrugu Laboratorije za kontrolu kvaliteta hrane za životinje i animalnih proizvoda (u daljem tekstu: Laboratorija) u kojima učestvuje korisnik usluga Laboratorije (u daljem tekstu: Korisnik). Opšti uslovi ne važe ako je drugačije određeno u ugovoru sa korisnikom. Korisnik je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja na web stranici Laboratorije. Nepoznavanje ovih uslova ne može biti predmet prigovora.

PODRUČJE PRIMENE

Opšti uslovi poslovanja odnose se na pravo i obaveze ugovorenih strana, sa jedne strane Laboratorija i sa druge strane korisnik usluge koju obavlja Laboratorija i određuju način, svojstva, uslove poslovanja, a mogu biti i deo ugovora. Opšti uslovi poslovanja se mogu tokom vremena menjati, a nova verzija počinje da važi danom objave na web stranici Laboratorije. Opšti uslovi poslovanja su takođe dostupni na zahtev u prostorijama Laboratorije.

POVERLJIVOST

Izdata dokumenta od strane Laboratorije, korisnik i treća lica smeju koristiti isključivo za namene za koje su bili izdati i to samo u celini. Laboratorija neće vršiti distribuciju, niti na bilo koji način ustupati podatke korisnika trećem licu. U slučaju potrebe za korišćenjem podataka proizašlih iz laboratorijskih ispitivanja, a za potrebe naučnih ispitivanja ili drugih statističkih obrada koje će biti objavljene, Laboratorija će pribaviti saglasnost korisnika.

Laboratorija se obavezuje, da će poštovati načela poslovnog poverenja svih dobijenih podataka u postupku izvođenja usluge. Ukoliko podatke dobijene od korisnika zahteva



**UNIVERZITET U NOVOM SADU
POLJOPRIVREDNI FAKULTET NOVI SAD
DEPARTMAN ZA STOČARSTVO
LABORATORIJA ZA KONTROLU KVALITETA HRANE ZA
ŽIVOTINJE I ANIMALNIH PROIZVODA**

Tel. 021/458-244 ili 021/455-019 Fax. 021/459-595
Email: laboratorija.stocnahrana@stocarstvo.edu.rs
lab.stocarstvo.edu.rs



zakon, Laboratorija je dužna predati ovlašćenim službenim državnim nadzornim institucijama u okviru oblasti, koje tim institucijama daje nacionalno zakonodavstvo.

NEPRISTRASNOST I NEZAVISNOST

Laboratorija je organizovana tako, da je posvećena nepristrasnosti i nezavisnosti. Laboratorija je nezavisna, odnosno finansijski samostalna pri interakciji sa korisnicima ili svim zainteresovanim stranama, a u skladu sa svojim Poslovnikom o kvalitetu.

ODGOVORNOST

Laboratorija odgovara ili nadoknađuje korisniku štetu ukoliko ona nastane kao posledica greške, ali ne preuzima odgovornost za rad koji nije pod nadzorom Laboratorije, ne odgovara za nastalu štetu u slučaju kada se dobijeni podaci koriste za namene za koje nisu bili izdati. **Ukoliko korisnik uoči određene greške ili nije zadovoljan rezultatima ispitivanja, dužan je obavestiti Laboratoriju najkasnije u roku od 7 dana, od dana prijema rezultata. Reklamacije korisnik može uputiti direktno, telefonom ili mailom, a Laboratorija je dužna da svaku ovu komunikaciju evidentira.**

PRIGOVORI

Laboratorija je u skladu sa svojim Poslovnikom o kvalitetu u obavezi da prigovore rešava u roku i da o tome obavesti klijenta. Korisnik može Laboratoriji uputiti prigovor usmenim ili pismenim putem. Zaprimljeni prigovor se evidentira u registar prigovora i rešava prema Proceduri za rešavanje prigovora (DSL-P-04). Nakon rešenog prigovora Laboratorija je dužna da korisnika, o ishodu prigovora, obavesti pismenim putem i da ga zamoli da potvrdi prijem i prokomentariše rešenje prigovora. Korisnik takođe može oceniti rad laboratorije, dati pohvale i sugestije kako usmenim, tako i pismenim putem, kao i na sajtu Laboratorije na odgovarajućem obrascu.



**UNIVERZITET U NOVOM SADU
POLJOPRIVREDNI FAKULTET NOVI SAD
DEPARTMAN ZA STOČARSTVO
LABORATORIJA ZA KONTROLU KVALITETA HRANE ZA
ŽIVOTINJE I ANIMALNIH PROIZVODA**

Tel. 021/458-244 ili 021/455-019 Fax. 021/459-595
Email: laboratorija.stocnahrana@stocarstvo.edu.rs
lab.stocarstvo.edu.rs



PRIJEM UZORAKA

Laboratorija će izvršiti ispitivanje isključivo uzoraka čija je vizuelna ispravnost potvrđena pre analiziranja. Uzorci koji se smatraju neadekvatnim, neće biti predmet ispitivanja i/ili će u izveštaju o ispitivanju biti adekvatno obeleženi. U svakom slučaju, korisnik dobija pismeno obaveštenje o (ne) ispravnosti uzorka.

Kako Laboratorija ne vrši uzorkovanje na terenu, Laboratorija se odriče odgovornosti za kvalitet uzorkovanja i stanje donesenog uzorka.

POSTUPANJE SA UZORCIMA

Uzorke pristigle u Laboratoriju, obeležava tehnički sekretar i kao takve – šifrirane, dostavlja ih u Laboratoriju na ispitivanje, pri čemu ispitivači u Laboratoriji znaju samo šifru, ali ne i odakle uzorak potiče, niti kome uzorak pripada.

POSLOVI LABORATORIJE

Laboratorija ima pravo da obustavi ispitivanja u slučaju ne izmirenja obaveza korisnika po osnovi nastalih troškova ispitivanja.

PLAĆANJE

Korisnik plaća račun nakon obavljene usluge u roku 30 dana, odnosno do dana isteka valute, kao što je određeno u ponudi ili ugovoru. U slučaju zakašnjenja, pristupa se usmenoj, a zatim i pismenoj opomeni. U daljem postupku neplaćanja, i druge postupke oko naplate, zaduženo je pravno odeljenje Departmana za stočarstvo.

U primeni od 04.07.2023.