



## METROLOGIA- JA EESTI PROOVIKOJA TEENUSTE ÜLDTINGIMUSED

### 1 ÜLDIST

- 1.1 Alljärgnevate üldtingimustega kaetud AS-i Metrosert (edaspidi Metrosert) metroloogiadivisjoni ja teadus-arendusdivisjoni teenusteks on mõõtevahendite kalibreerimine ja taatlemine (sh vastavushindamine direktiivide 2014/31/EL ja 2014/32/EL kohaselt), objektide parameetrite mõõtmine (erimõõtmised) ning Eesti Proovikoja teenused (väärismetalltoodete standardproovi määramine ja kontrollmargistamine; väärismetalltoodete kohustuslike märgistega (nimemärgis ja proovimärgis) märgistamine; materjalide analüüsid; gemmoloogia; ekspertiisid; konsultatsioonid; riikliku nimemärgise registri (edaspidi NMR) pidamine).
- 1.2 Teenuse osutamisel lähtub Metrosert Eesti Vabariigi seadusandlusest, akrediteerimisnõuetest ja juhtimissüsteemist ning Eesti Proovikoja teenuste osas lisaks ka väärismetalli proovitõendajana tegutsemise ja NMR pidamise kohta Eesti Vabariigiga sõlmitud lepingust.
- 1.3 Kui Metroserdi ja Kliendi vahel on p. 1.1 nimetatud teenuste osutamiseks sõlmitud leping, siis lepingutingimused on üldtingimuste suhtes ülemuslikud.

### 2 TEENUSE SISU

- 2.1 Metrosert osutab mõõtevahendite kalibreerimise teenust Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt akrediteeritud alas (edaspidi kõik viited EAK akrediteeringutele) akrediteerimistunnistuse K001 lisas toodud ulatuses, Rahvusvahelise Kaalude ja Mõõtude Komitee vastastikuse tunnustamise kokkuleppe lisas C toodud kalibreerimis- ja mõõtevõime ulatuses või akrediteerimata alas kokkuleppel Kliendiga vastavalt mõõtevahendi kasutusotstarbele (spetsifikatsioonile). Mõõtevahendi taatlus- ja vastavushindamisteenust osutab Metrosert vastavalt inspekteerimisasutuse akrediteerimise tunnistuse IO50 lisades I ja II kirjeldatud ulatuses. Objektide parameetrite mõõtmise teenust ja väärismetallide analüüse osutab Metrosert vastavalt akrediteerimistunnistuse L061 lisas toodud ulatuses või kokkuleppel Kliendiga.
- 2.2 Teenuse osutamise aluseks on Metroserdi esindaja poolt vormistatud tellimiskiri, leping või hinnapakumuse ja selle Kliendipoolne kinnitus.
- 2.3 Tööd teostatakse hinnakirjas nimetatud ulatuses, kui Klient ei ole esitanud töö ulatuse osas täiendavat lisainfot/tingimusi. Mõõtevahendi justeerimine, remont ja patareide/kaitsmete vahetus, samuti mõõtevahendi transpordipakendist töökorda seadmine toimub eraldi kokkuleppe alusel. Kliendi informeeritakse ja kokkulepped fikseeritakse kirjalikult, kui töö ulatuses või sisus tuleb peale tellimuse vormistamist teha muudatusi, kui Metroserdi hinnangul ei ole tellitud teenus antud mõõtevahendi/katseobjekti jaoks või mõõteülesande lahendamiseks sobivaim või, kui klient soovib, et teenuse osutamisel kasutatakse vananenud või kehtetud meetodit.
- 2.4 Kui Klient soovib kalibreerimis-, mõõte- või katsetulemusel põhinevat vastavusavaldust kindlaksmääratud nõuetele (aluseks on standard, spetsifikatsioon vms), siis mõõtemääramatuse arvesse võtmisel lähtutakse nõudeid esitavast normdokumendist. Juhul kui normdokument ei sätesta mõõtemääramatuse arvesse võtmist, võetakse mõõtemääramatus vastavushinnangu andmisel arvesse, kui Kliendiga ei ole teisiti kokku lepitud.
- 2.5 Kui Kliendi pole eelnevalt tellimuse täitmise tähtaja erisusest informeeritud ja/või Kliendiga ei ole teisiti kokku lepitud, täidetakse tellimus üldjuhul viie tööpäeva jooksul alates mõõtevahendite, väärismetalltoodete/materjalide Metroserdis vastuvõtmisele järgnevast tööpäevast. Kui tellimus võetakse vastu selle täitmise kohast erinevas Metroserdi asukohas, lisandub tellimuse täitmise tähtajale kuni kaks tööpäeva.
- 2.6 Kalibreerimise ning mõõtmisteenuse korral väljastab Metrosert mõõtevahendile kalibreerimistunnistuse elektroonselt digitempliga või paberandjal ja paigaldab võimalusel mõõtevahendile infokleebise. Taatlusnõuetele vastavale mõõtevahendile paigaldatakse taatlusmärgised ja Kliendi soovi korral või seadusandlusest tulevatel juhtudel väljastatakse taatlus- või vastavustunnistus digitaalselt allkirjastatuna või paberandjal. Taatlusnõuetele mittevastavuse korral väljastatakse Kliendi soovil mittevastavuse tõend. Mõõtmisteenuse korral väljastatakse tulemuste kohta mõõteprotokoll.

- 2.7 Kalibreeritava või taadeldava mõõtevahendi või mõõdetava objekti kohta peavad olema saadaval kasutusjuhend, mõõdetava objekti joonis või mõõteülesanne ja ohutusjuhend (kui on kohaldatav) Metroserdi esindajale arusaadavas keeles. Kui mõõtevahendi käsitlemiseks on tootja, Kliendi või mõne muu instantsi poolt ette nähtud spetsiifiline väljaõpe, siis peab mõõtevahendit käitama Kliendi esindaja või tagab Klient Metroserdi esindajale vastava koolituse.
- 2.8 Väärismetalltoodete kohustuslike märgistega (nimemärgis ja proovimärgis) märgistamise teenuse osutamiseks kasutab Eesti Proovikoda Kliendi poolt antud ja teenuse osutamiseks sobiva kvaliteediga nimemärgitsaid (Eesti Proovikoda vastutab kliendi märgitsa sihipärase kasutamise ja hoiustamise eest). Eesti Proovikoda ei vastuta tootele kantud proovimärgise õigsuse eest, kuna teenus ei sisalda toote standardproovi kontrollimist. Mehaanilisel märgistamisel on märgise ümbruses võimalik toote mõningane deformatsioon ja märgise vastasküljel muljumine.
- 2.9 Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimine ja toodete kontrollmargistamine:
  - 2.9.1 Teenuse osutamise käigus avastatud toodete koostise REACH-määruse nõuetele mittevastavusest teavitatakse Kliendi toodete väljaandmisel, kuid tooted kontrollmargistatakse.
  - 2.9.2 Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimise käigus võib lõplikult viimistletud toodetel (poleeritud, kaetud teisest materjalist kattega) või/ja toodete ümaratel detailidel tekkida nähtav kahjustus.
  - 2.9.3 Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimise käigus analüüsitakse samatüübiliste masstoodete partiist vähemalt 2 toodet esitatud toodete arvust RFS analüüsiga. Kui standardproovi kontrollimisel on avastatud, et toodete standardproov on madalam kui deklareeritud (või ei vasta tootele kantud proovimärgisele), siis analüüsitakse neid tooteid 100% RFS analüüsiga.
  - 2.9.4 Toote RFS analüüsi teostamisel eemaldatakse mehaaniliselt toote pindmine kiht (sh dekoratiivkate), mistõttu on võimalik toote nähtav kahjustamine. Toote väikesed detailid, mille pind ei ole analüüsiks piisav, deformeeritakse mehaaniliselt, et saavutada piisav pind analüüsimiseks.
  - 2.9.5 Juhul kui tehniliselt ei ole võimalik tootele kanda mehaanilist kontrollmargistust, on Eesti Proovikojal õigus toode kontrollmargistada laseriga ilma Kliendi sellest ette teavitamata. Sellisel juhul on Klient kohustatud tasuma lasermärgistuse eest lisatasu vastavalt kehtivale hinnakirjale.
  - 2.9.6 Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimise käigus toote purustava analüüsi meetodi rakendamine kooskõlastatakse alati Kliendiga.
- 2.10 Kui väärismetallide ja nende sulamite analüüsi käigus selgub, et katsesulam ei ole labori akrediteerimisulatuses piires, siis teostatakse analüüs lõpuni ilma Kliendi teavitamata ja Klient on kohustatud maksma analüüsi eest tasu vastavalt esitatud arvele. Analüüsi tulemused väljastatakse mõõtemääramatusest. Analüüsideks esitatud väärismetalltoodet/materjalid võivad kliendile tagastamisel olla teisel kujul (valtsitud, puuritud, purustatud), kui analüüsimisel kasutatakse purustavat meetodit. Gravimeetriliste analüüsides käigus eraldatud väärismetall tagastatakse Kliendile.
- 2.11 Gemmoloogia teenuseid osutab diplomeeritud ekspert.
- 2.12 Väärismetalltoodete ekspertiis teostatakse Kliendi kirjaliku avalduse (vabas vormis) alusel. Avalduses peab olema selgelt formuleeritud ekspertiisi eesmärk ning klienti huvitavad küsimused.
- 2.13 Nimemärgise registreerimise avalduse esitab ettevõtte B-kaardile kantud isik või notariaalselt kinnitatud volituse alusel tegutsev isik ning nimemärgise andmete muutmine toimub ainult esitatud dokumentide alusel.
- 2.14 Kliendi väärismetalltoodet/materjalid võetakse vastu ja väljastatakse ning Eesti Proovikoja teenused teostatakse aadressil Teaduspargi 8, Tallinn.

### 3 VASTUTUS

- 3.1 Metrosert vastutab Kliendi mõõtevahendite, mõõdetavate objektide, väärismetalltoodete/materjalide eest alates nende vastuvõtmisest (Kliendi esindajalt, posti teel või kullerilt) Metroserdi esindaja poolt kuni väljastamiseni (Kliendi esindajale, posti teel või kullerile).

Metrosert ei vastuta mõõtevahendite, mõõdetavate objektide või väärismetalltoodete/materjalide seisukorra eest, kui need on saabunud Metroserdi rikutuna, kahjustatuna, mitte töökorras olevana vms ja see olukord tuvastatakse kas vastuvõtmisel või tööde teostamise käigus. Mõõtevahendid või mõõdetavad objektid tagastatakse Kliendile samas seisukorras.

- 3.2 Kliendi mõõtevahendite, mõõdetavate objektide, väärismetalltoodete/materjalide vastuvõtmisel vormistatud tellimiskirjas (kahes eksemplaris) fikseeritakse Metroserdile üle antud esemed, osutatavad teenused ning see allkirjastatakse Kliendi ja Metroserdi esindaja poolt. Posti või kullerteenuse abil Metroserdi saabunud esemete kohta vormistab Metroserdi esindaja tellimiskirja fikseerides saadud esemed ja osutatavad teenused ning Kliendi soovil saadetakse see Kliendile elektroonselt.
- 3.3 Mõõtevahendi või mõõdetava objekti üleandmine Kliendile vormistatakse vastava märkega arvel (kahes eksemplaris) ning see allkirjastatakse Kliendi ja Metroserdi esindaja poolt. Posti või kullerteenuse abil mõõtevahendi või mõõdetava objekti Kliendile väljastamisel saadetakse arve Kliendi soovil elektroonselt või paberkandjal.
- 3.4 Väärismetalltoodete/materjalide üleandmine Eesti Proovikojast Kliendile vormistatakse arve või analüüsi protokolliga.
- 3.5 Metroloogiateenuse osutamisel Kliendi asukohas tagab Klient Metroserdi töötaja ohutuse ja vajadusel juhendamise seadmete, tööohutuse jms nõuete osas ning Metroserdi töötaja kohustub tutvustatud nõudeid järgima. Metrosert vastutab ohutusnõuete täitmise eest oma seadmete kasutamisel.
- 3.6 Kui Kliendi mõõtevahend tuleb teenuse osutamiseks viia teise režiimi, ühendada lahti mõõtekompleksist, justeerida või teha muid toiminguid, mis erinevad mõõtevahendi tavakasutuse protseduurist, siis neid toiminguid teostab kokkuleppe puudumisel Kliendi esindaja. Metrosert ei teosta ega vastuta mõõtevahendi tavakasutuse režiimi tagasi viimise ja mõõtekompleksi tagasi ühendamise eest, kui selles ei ole eraldi kokku lepitud.
- 3.7 Kaudseid kahjusid või saamata jäänud tulu Metrosert Kliendile ei hüvita.
- 3.8 Kõik mõõtevahendite, mõõdetava või analüüsitud objekti, väärismetalltoote kahjustumist või kadumist, väljastatud dokumente või teenuste kvaliteeti üldiselt puudutavad pretensioonid ja/või kahjunõuded esitatakse Metroserdile kirjalikus vormis 10 kalendripäeva jooksul teenuse osutamisest, väärismetalltoodete/materjalide kättesaamisest. Pretensioon vaadatakse läbi 30 kalendripäeva jooksul ning vastus edastatakse Kliendile kirjalikult.
- 3.9 Metroserdil on õigus Kliendilt ekspertiisi eesmärgil nõuda väidetavalt kahjustunud mõõtevahendi või väärismetalltoote, mõõdetava või analüüsitud objekti esitamist.

#### 4 INFO AVALDAMINE KOLMANDATELE OSAPPOOLTELE

- 4.1 Metrosert käsitleb teenuse osutamisel saadud või loodud informatsiooni konfidentsiaalsena, kui ei ole Kliendiga kokkuleppel määratletud teisiti või kui informatsiooni esitamise nõue ei tulene seadusest.
- 4.2 Metrosert informeerib Klienti juhul kui on esitatud taotlus Kliendiga seotud andmete väljastamiseks, välja arvatud info väljastamine akrediteerimisasutusele, riiklikku järelevalvet teostavale asutusele ja kohtuasutusele.

#### 5 ARVELDUSED

- 5.1 Teenused hinnastatakse vastavalt kehtivatele teenuste hinnakirjadele, mis on leitavad Metroserdi veebilehelt, vastavalt hinnapakkumusele või lepingule.
- 5.2 Kui mõõtevahendi või mõõdetava objekti seisukord nõuab enne teenuse osutamist puhastamist või korrastamist (näiteks patareide/kaitsete vahetus) või muul viisil tööseisukorda seadmist, on Metroserdil õigus lisada arvele käsitlustasu (ajatöö hinna alusel) ja kasutatud materjalide maksumus.
- 5.3 Teenuste korral, mida ei sisaldu hinnakirjas, lepatakse hind Kliendi esindajaga kokku enne teenuse osutamist.
- 5.4 Taatlemise maksumus ei sõltu taatlustulemusest (kas mõõtevahend vastab või ei vasta taatlusnõuetele). Kui kalibreerimise käigus selgub, et mõõtevahend ei ole töökorras ja kalibreerida ei ole võimalik, on Metroserdil õigus küsida kulutatud aja eest tasu ajatöö hinna alusel.
- 5.5 Teenuse osutamisel Kliendi asukohas lisandub teenuse maksumusele transporditasu vastavalt hinnakirjale, hinnapakkumusele või lepingule. Mõõtevahendite või mõõdetavate objektide, väärismetalltoodete/materjalide kullerteenusega Kliendile tagastamisel lisandub teenuse hinnale pakendamise- ja saatmiskulu.

- 5.6 Klient tasub Teenuse eest arve alusel 14 kalendripäeva jooksul, kui ei ole teisiti kokku lepitud.
- 5.7 Arve metroloogiateenuste eest väljastatakse Metroserdi klienditeenindusest üldjuhul koos mõõtevahendiga või mõõdetava objektiga. Teenuse osutamisel Kliendi asukohas, mõõtevahendite saatmisel kullerteenusega või soovi korral kokkuleppel ka muudel juhtudel saadetakse arve peale teenuse osutamist Kliendile posti teel või elektroonselt.
- 5.8 Metroserdil on õigus Kliendilt nõuda enne teenuse osutamist ettemaksu tasumist või osutatud teenuste eest arve tasumist enne mõõtevahendi, mõõdetava objekti, väärismetalltoote/materjali kliendile üleandmist.
- 5.9 Kui Klient ei ole arvet tasunud arvel märgitud maksetähtjaks, on Metroserdil õigus Kliendilt nõuda viivist 0,05 protsenti tasumata summast iga tasumisega viivitatud kalendripäeva eest.
- 5.10 Metroserdil on õigus kehtestada tasu Kliendi väärismetalltoodete/materjalide hoiustamise eest (1% arve netosummast päevas, millele lisandub käibemaks), kui Klient ei tule oma asjadele Eesti Proovikotta järele 7 kalendripäeva jooksul alates tellimuse täitmise tähtaja saabumisest.

#### 6 VAIDLUSED

- 6.1 Poolte vahel tekkinud lahkarvamused püütakse esmajoones lahendada läbirääkimiste teel.
- 6.2 Pooltevahelised pretensioonid vormistatakse kirjalikult.
- 6.3 Vaidlused, mida ei õnnestu lahendada läbirääkimiste teel, kuuluvad lahendamisele Harju Maakohtus.

#### 7 LISAINFO

Koduleht: [www.metrosert.ee](http://www.metrosert.ee)  
E-post: [sekretar@metrosert.ee](mailto:sekretar@metrosert.ee)  
Telefon: 681 4815