



METROLOGIA- JA EESTI PROOVIKOJA TEENUSTE ÜLDTINGIMUSED

1 ÜLDIST

- Alljärgnevat üldtingimustega kaetud AS-i Metrosert (edaspidi Metrosert) metroloogiadivisjoni ja teadus-arendusdivisjoni teenusteks on mõõtevahendite kalibreerimine ja taatlemine (sh vastavushindamine), objektide parameetrite mõõtmine (erimõõtmised) ning Eesti Proovikoja teenused (<https://metrosert.ee/ettevottest/eesti-proovikoda/>).
- Teenuse osutamisel lähtub Metrosert Eesti Vabariigi seadustest ning nende alusel riigiga sõlmitud lepingutest, akrediteerimisnõuetest ja juhtimissüsteemist.
- Kui Metroserdi ja Kliendi vahel on p 1.1 nimetatud teenuste osutamiseks sõlmitud kirjalik leping, siis lepingutingimused on üldtingimuste suhtes ülimuslikud.

2 TEENUSE SISU

- Metrosert osutab mõõtevahendite kalibreerimise teenust Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt akrediteeritud alas 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 akrediteerimistunnistuse I050 lisades I ja II kirjeldatud ulatusele. Mõõdeteenust osutab ja väärismetallide analüüse teeb Metrosert akrediteerimistunnistuse L061 lisas toodud ulatuses või kokkuleppel Kliendiga akrediteerimata alas. Nimetatud akrediteerimistunnistused ja nende lisad on leitavad Metroserdi veebilehelt.
- Teenuse osutamise aluseks on Metroserdi esindaja poolt vormistatud tellimiskiri, kirjalik leping või hinnapakumuse ja selle Kliendipoolne kinnitus (nõustumus).
- 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. Klienti informeeritakse ja kokkulepped fikseeritakse kirjalikult, kui töö ulatuses või sisus tuleb pärast 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 kehtetut meetodit.
- 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.
- 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. Kliendi väärismetalltooteid/materjale võetakse vastu ja väljastatakse Metroserdi Tallinna laboris.
- Kalibreerimis- ja mõõdeteenuse (sh analüüsid) korral väljastab Metrosert kalibreerimistunnistuse või mõõteprotokoll (või analüüsi protokoll) elektroonselt digitempliga või paberandjal. Mõõtevahendile/seadmele paigaldatakse võimalusel infokleebise. Taatlusnõuetele vastavale mõõtevahendile paigaldatakse taatlusmäärgised ja Kliendi soovil või õigusaktidest tulevatel juhtudel väljastatakse taatlus- või vastavustunnistus digitaalselt allkirjastatuna või paberandjal. Taatlusnõuetele mittevastavuse korral väljastatakse Kliendi soovil mittevastavuse tõend.
- 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.
- Väärismetalltoodete kohustuslike määrgistega (nimemäärgis ja proovimäärgis) määrgistamise teenuse osutamiseks kasutab Eesti Proovikoda Kliendi poolt antud ja teenuse osutamiseks sobiva kvaliteediga nimemäärgisaid, vastutades nende sihipärase kasutamise ja hoiustamise eest. Eesti Proovikoda ei vastuta tootele kantud proovimäärgise õigsuse eest, kuna teenus ei sisalda toote standardproovi kontrollimist. Mehaanilisel määrgistamisel on määrgise ümbruses võimalik toote mõningane deformatsioon ja määrgise vastasküljel muljumine.
 - Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimine ja toodete kontrollmäärgistamine:
 - Teenuse osutamise käigus avastatud toodete koostise REACH-määruse nõuetele mittevastavusest teavitatakse Klienti toodete väljaandmisel, kuid tooted kontrollmäärgistatakse.
 - Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimise käigus võib lõplikult viimistletud toodetel (poleeritud, kaetud teisest materjalist kattega) või/ja toodete ümaratel detailidel tekkida nähtav kahjustus. Tootte välised detailid, mille pind ei ole analüüsiks piisav, deformeeritakse mehaaniliselt piisava pinna saavutamiseks.
 - Juhul kui tehniliselt ei ole võimalik tootele kanda mehaanilist kontrollmäärgistust, on Eesti Proovikojal õigus toode kontrollmäärgistada laseriga, rakendades hinnakirjajärgset lisatasu, ilma Klienti sellest ette teavitamata.
 - Kui väärismetallide ja nende sulamite analüüsi käigus selgub, et katsesulam ei ole labori akrediteerimisulatuses piires, siis teostatakse analüüs lõpuni ilma Klienti teavitamata ja Klient on kohustatud maksma analüüsi eest tasu vastavalt esitatud arvele. Analüüsi tulemused väljastatakse mõõtemääramatuseta. Analüüsiks esitatud väärismetalltooted/materjalid võivad kliendile tagastamisel olla teisel kujul (valtsitud, puuritud, purustatud), kui analüüsimisel kasutatakse purustavat meetodit. Gravimeetrilise analüüsi käigus eraldatud väärismetall tagastatakse Kliendile.
 - Väärismetalltoodete ekspertiisi teostatakse selgelt formuleeritud ekspertiisi eesmärgi, sh Klienti huvitavate küsimuste, olemasolul.
 - Nimemäärgise registreerimise avalduse esitab ettevõtte B-kaardile kantud isik või notariaalselt kinnitatud volituse alusel tegutsev isik ning nimemäärgise andmete muutmine toimub ainult esitatud dokumentide alusel.

3 VASTUTUS

- 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 saanud 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.
- Kliendi mõõtevahendite, mõõdetavate objektide, väärismetalltoodete/materjalide vastuvõtmisel vormistatud tellimiskirjas fikseeritakse Metroserdile üle antud esemed, osutatavad teenused ning see allkirjastatakse Kliendi ja Metroserdi esindaja poolt. Posti või kulleriteenuse abil Metroserti saanud esemete kohta vormistab Metroserdi esindaja tellimiskirja ning Kliendi soovil saadetakse see Kliendile elektroonselt.
- Mõõtevahendi, mõõdetava objekti, väärismetalltoodete/materjalide üleandmine Kliendile vormistatakse vastava märkega arvel (kahes eksemplaris) ning see allkirjastatakse Kliendi ja Metroserdi esindaja poolt.
- Kui Klient ei tule mõõtevahendile või mõõdetavale objektile järele kolme kuu jooksul tellimuse täitmise tähtajast ning ei soovi selle postitamist või kulleriga saatmist, utiliseerib Metrosert eseme. Planeeritavast utiliseerimisest teavitab Metroserdi töötaja Klienti vähemalt viis tööpäeva ette. Utiliseerimine välistab Kliendi edasised esemega seotud nõuded.

- 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 hinnapakumusele või lepingule.
- 5.2 Kui mõõtevahendi või mõõdetava objekti seisukord nõuab enne teenuse osutamist puhastamist või korrastamist (näiteks patareide/kaitsmete 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, lepitakse 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, hinnapakumusele või lepingule. Mõõtevahendite või mõõdetavate objektide, väärismetalltoodete/materjalide kullerteenusega Kliendile tagastamisel lisandub teenuse hinnale pakendamis- ja saatmiskulu.
- 5.6 Klient tasub Teenuse eest arve alusel 14 kalendripäeva jooksul, kui ei ole teisiti kokku lepitud.
- 5.7 Arve väljastatakse kliendile Metroserdi klienditeenindusest e-posti teel tellimuse täitmise järgselt. Mõõtevahendi üleandmine kliendile klienditeenindusest fikseeritakse paberarvel (vt p 3.3).
- 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 maksetähtajaks, on Metroserdil õigus Kliendilt nõuda viivist 0,05 protsenti tasumata summast iga tasumisega viivitatud kalendripäeva eest.
- 5.10 Metroserdil on õigus küsida tasu Kliendi väärismetalltoodete/materjalide hoiustamise eest, (1 euro kalendripäevas, millele lisandub käibemaks kui Klient ei tule oma asjadele järele 7 kalendripäeva jooksul alates tellimuse täitmise tähtajast.

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
E-post: sekretar@metrosert.ee
Telefon: 681 4815