

AS METROSERT DIVISJONI EESTI PROOVIKODA TEENUSTE ÜLDTINGIMUSED**1. ÜLDIST**

- 1.1 AS Metroserd (edaspidi Metroserd) divisjon Eesti Proovikoda (edaspidi Eesti Proovikoda) osutab teenuseid järgmistes tegevusvaldkondades:
- väärismetalltoodete standardproovi tõendamine ja toodete kontrollmäärgistamine;
 - väärismetalltoodete kohustuslike märgistega (nimemärgis ja proovimärgis) märgistamine;
 - materjalide analüüsid;
 - gemmoloogia;
 - ekspertiisid, konsultatsioonid ja koolitused;
 - Riikliku nimemärgise registri (edaspidi NMR) pidamine.
- 1.2 Teenuste osutamisel lähtub Eesti Proovikoda järgmisest dokumentidest:
- seadusandlusest, sh väärismetalltoodete seaduse ja selle rakendusaktide nõuetest;
 - väärismetalli proovitõendajana tegutsemiseks antud ainuõigusest;
 - NMR pidamise kohta Eesti Vabariigiga sõlmitud lepingust;
 - katselabori kehtivast akrediteeringust.
- 1.3 Eesti Proovikoja teenuseid osutatakse katselabori aadressil Teaduspargi 8, Tallinn. Kliendi asukohas teenuseid ei osutata.
- 1.4 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 Teenuse osutamise aluseks on Eesti Proovikoja klienditeeninduse poolt vormistatud ja kliendi poolt allkirjastatud tellimiskiri.
- 2.2 Kui ei ole teisiti kokku lepitud, täidetakse tellimus viie tööpäeva jooksul alates toodete/materjalide vastuvõtmisest.
- 2.3 Vormistatud tellimuskirjas võib muudatusi teha ainult pärast kliendiga kooskõlastamist telefonitsi või e-kirjaga.
- 2.4 Peale tellimiskirja vormistamist kliendi poolt teenusest loobumise korral on Metroserdil õigus nõuda kuni 100% teenuse maksumusest.
- 2.5 Väärismetalltoodete kohustuslike märgistega (nimemärgis ja proovimärgis) märgistamise teenus**
- 2.5.1 Teenuse osutamiseks kasutab Eesti Proovikoda kliendi poolt antud nimemärgisaid. Eesti Proovikoda võib keelduda teenuse osutamisest, kui kliendi poolt antud märgitsa kvaliteet ei võimalda teenust korrektselt teostada.
- 2.5.2 Eesti Proovikoda ei vastuta tootele kantud proovimärgise õigsuse eest, kuna teenus ei sisalda toote standardproovi kontrollimist.
- 2.5.3 Tootel olemasoleva proovimärgise kandmise viisi tuvastamine (kantud valuvormilt kopeerimisega, mehaaniliselt või laseriga) teostatakse lisateenusena ajatöö tunnitasu alusel.
- 2.5.4 Mehaaniliselt märgistamisel on märgise ümbruses võimalik toote mõningane deformatsioon ja märgise vastasküljel muljumine.
- 2.6 Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimine ja toodete kontrollmäärgistamine**
- 2.6.1 Teenuse osutamise käigus avastatud toodete REACH-määruse nõuetele mittevastavusest teavitatakse klienti toodete väljaandmisel, kuid tooted kontrollmäärgistatakse.
- 2.6.2 Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimise käigus võib lõplikult viimistletud toodetel (poleeritud, kaetud teisest materjalist kattega) või/ja toodete ümaratel detailidel tekkida nähtav kahjustus.
- 2.6.3 Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimise käigus analüüsitakse 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.
- 2.6.4 Tootte RFS analüüsi teostamisel eemaldatakse mehaaniliselt toote pindmine kiht (sh dekoratiivkate), mistõttu on võimalik toote nähtav kahjustamine. Tootte väikesed detailid, mille pind ei ole analüüsiks piisav, deformeeritakse mehaaniliselt, et saavutada piisav pind analüüsimiseks.
- 2.6.5 Juhul kui tehniliselt ei ole võimalik tootele kanda mehaanilist kontrollmäärgistust, jätab Eesti Proovikoda endale õiguse toode kontrollmäärgistada laseriga ilma klienti ette teavitamata. Sellisel juhul on klient kohustatud tasuma lasermärgistuse eest lisatasu vastavalt kehtivale hinnakirjale.
- 2.6.6 Väärismetalltoodete standardproovi kontrollimise käigus toote purustava analüüsi meetodi rakendamine kooskõlastatakse alati kliendiga.

2.7 Materjalide analüüsid

- 2.7.1 Väärismetallide ja nende sulamite analüüsid teostatakse katselabori kehtiva akrediteeringu ulatuses (EAK akrediteerimistunnistus L061). Kui analüüsi käigus on avastatud, et katsesulam ei ole labori akrediteerimise piires, siis teostatakse analüüs lõpuni ilma klienti teavitamata ja klient on kohustatud maksma analüüsi eest tasu vastavalt esitatud arvele. Analüüsi tulemused väljastatakse mõõtemääramatuseta.
- 2.7.2 Kui katselabor teostab analüüsi akrediteerimata meetoditega, teavitatakse klienti tellimise hetkel analüüsi akrediteeringu puudumisest.
- 2.7.3 Analüüsiks esitatud tooted/materjalid võivad kliendile tagastamisel olla teisel kujul (valtsitud, puuritud, purustatud). Gravimeetriliste analüüsides käigus eraldatud väärismetall tagastatakse kliendile.

2.8 Gemmoloogia teenused

- 2.8.1 Teenuseid osutab sertifitseeritud ekspert.
- 2.8.2 Teenuseid ei osutata kliendi juuresolekul.

2.9 Ekspertiisid

Väärismetalltoodete ekspertiis teostatakse kliendi kirjaliku avalduse alusel. Avaldus kirjutatakse vabas vormis. Avalduses peab olema selgelt formuleeritud ekspertiisi eesmärk ning klienti huvitavad küsimused.

2.10 NMR-i pidamine

- 2.10.1 Nimemärgise registreerimise avalduse esitab ettevõtte B-kaardile kantud isik või notariaalselt kinnitatud volituse alusel tegutsev isik.
- 2.10.2 Nimemärgise andmete muutmine toimub ainult esitatud dokumentide alusel.

3. VASTUTUS

- 3.1 Materiaalsete väärtuste vastuvõtt/üleandmine vormistatakse tellimiskirjaga, arvega või analüüsi protokolliga.
- 3.2 Eesti Proovikoda vastutab Kliendi toodete/materjalide eest alates nende vastuvõtmisest (Kliendi esindajalt, posti teel või kullerilt) Eesti Proovikoja klienditeeninduse poolt kuni toodete/materjalide väljastamiseni (Kliendi esindajale, posti teel või kullerile).
- 3.3 Eesti Proovikoda vastutab kliendi märgitsate sihipärase kasutamise ja hoiustamise eest.
- 3.4 Eesti Proovikoda hoiab kliendi konfidentsiaalsust ning info väljastamine toimub vastavalt kehtivale õigusele.
- 3.5 Kaudseid kahjusid või saamata jäänud tulu Eesti Proovikoda Kliendile ei hüvita.
- 3.6 Kliendil on õigus esitada Eesti Proovikoja teenuste kvaliteedi kohta pretensioon või kahjunõue kirjalikult seitsme kalendripäeva jooksul peale toodete/materjalide kättesaamist. Pretensioon vaadatakse Eesti Proovikoja poolt läbi 30 kalendripäeva jooksul ning vastus edastatakse kliendile kirjalikult.
- 3.7 Eesti Proovikojal on õigus Kliendilt nõuda ekspertiisi eesmärgil väidetavalt kahjustatud toote või analüüsitud objekti esitamist.

4. ARVELDUSED

- 4.1 Osutatud teenused hinnastatakse vastavalt kehtivale Eesti Proovikoja hinnakirjale, mis on leitav Metroserdi kodulehelt.
- 4.2 Maksetähtaeg osutatud teenuste eest on 7 kalendripäeva, kui lepingus ei ole sätestatud teisiti.
- 4.3 Eesti Proovikojal on õigus nõuda enne teenuse osutamist ettemaksu tasumist või osutatud teenuste eest arve tasumist enne toote/materjali kliendile üleandmist.
- 4.4 Teenuste maksumus ei sõltu katsetulemusest ja/või eksperdi otsusest.
- 4.5 Kui Klient ei ole arvet tasunud arvel märgitud maksetähtajaks, on Metroserdil õigus Kliendilt nõuda viivist tasumata summast iga tasumisega viivitatud kalendripäeva eest.
- 4.6 Klient on kohustatud oma toodetele/materjalidele järgi tulema seitsme kalendripäeva jooksul alates hetkest, kui klienti on teavitatud tellimise täitmisest (helistades või e-kirjaga). Toodetele/materjalidele mitte järeletulemisel määratud aja jooksul lisandub tellitud teenuste tasule hoiutasu 1% arve netosummast päevas (lisandub käibemaks).

5. VAIDLUSED

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