

Sarajevo, 12.02.2026.

1. UVODNE NAPOMENE

- 1.1 Institut za mjeriteljstvo Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Institut) je samostalna državna upravna organizacija koja se, pored poslova iz domena organa uprave, bavi naučnoistraživačkim radom i obavlja stručne poslove iz oblasti mjeriteljstva.
- 1.2 Institut pruža usluge u skladu sa važećim zakonima, podzakonskim aktima i drugim obavezujućim propisima, te u skladu sa odredbama ovog dokumenta, osim ako je posebnim ugovorom, u skladu sa zakonom, izričito drugačije određeno.
- 1.3 Opšti uslovi poslovanja korisnika usluga koji su u suprotnosti sa Opštim uslovima poslovanja Instituta se neće primjenjivati u postupku izvršenja zahtjevane usluge.
- 1.4 Opšti uslovi poslovanja su javno dostupni na web stranici Instituta: www.met.gov.ba.

2. POVJERLJIVOST I NEPRISTRASNOST

- 2.1 Institut promoviše načela neovisnosti, nepristrasnosti i povjerljivosti u skladu sa "Kodeksom poslovnog ponašanja zaposlenih u Institutu za mjeriteljstvo Bosne i Hercegovine", koji je dostupan na web stranici www.met.gov.ba.
- 2.2 Sa povjerljivim informacijama i poslovnim tajnama Institut postupa odgovorno i iste će proslijediti trećim stranama samo uz pristanak korisnika usluge. Ovo se ne odnosi na činjenice koje su očigledne ili po svojoj prirodi ne zahtijevaju tajnost.
- 2.3 Sve informacije koje proizilaze iz usluga koje Institut daje kao organ uprave su dostupne javnosti, ukoliko to nije ograničeno važećim zakonskim propisima.
- 2.4 Institut upravlja rizicima po nepristrasnost i osigurava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci ne utiču na objektivnost, tehničku validnost i integritet pruženih usluga.
- 2.5 U aktivnostima ispitivanja osposobljenosti (PT) i međulaboratorijskih poredbenih ispitivanja (ILC) Institut osigurava povjerljivost identiteta učesnika programa; identitet učesnika ne otkriva se trećim stranama, osim ako to nije zakonom propisano ili uz izričit pisani pristanak učesnika.

3. ZAHTEJEVI I UGOVARANJE

- 3.1 Zahtjevi za usluge Institutu se upućuju u pisanoj formi lično, elektronskom poštom, poštom ili fax-om na adresu Instituta: Branilaca Sarajeva 25, 71000 Sarajevo.
- 3.2 Podnosilac zahtjeva će dobiti pismenu potvrdu za prihvatanje narudžbe zahtjevane usluge dostavljanjem ponude, dokumenta ponuda/predračun ili prijedloga ugovora, u zavisnosti od vrste usluge. Sve naknadne izmjene i dopune zahtjevanih usluga moraju biti dostavljene u pisanoj formi.
- 3.3 Institut pruža usluge isključivo u okviru svojih zakonima propisanih nadležnosti.

- 3.4 Podnosilac zahtjeva svojim potpisom na obrascu zahtjeva potvrđuje da u potpunosti prihvata sve odredbe Opštih uslova poslovanja Instituta.
- 3.5 Eventualni usmeni ili dodatni dogovori smatraju se nevažećim dok se ne potvrde u pisanoj formi.
- 3.6 U posebnim slučajevima Institut može tražiti od podnosioca zahtjeva da stavi na raspolaganje specifične uređaje i pomoćno osoblje kao podršku kod izvršenja usluge.

4. PODUGOVARANJE

- 4.1 Institut može podugovarati realizaciju dijela zahtjevanih usluga, o čemu obavještava korisnika usluge, i snosi punu odgovornost za sav eksterno ugovoreni rad.

5. NAKNADE I PLAĆANJE

- 5.1 Obračun troškova Instituta vrši se prema važećoj Odluci o visini cijena laboratorijskih i drugih stručnih usluga Instituta za mjeriteljstvo BiH u trenutku prijema zahtjeva. Osim naknade za izvršenu uslugu, Institut može zaračunati dodatne troškove za nabavku neophodnih roba, angažovanje trećih lica, putne troškove, pakovanje, transport, carinu i uvoz/izvoz.
- 5.2 Za usluge koje Institut pruža kao organ uprave obavezna je naplata administrativnih taksi predviđenih zakonom.
- 5.3 Institut uslovljava pružanje usluge avansnom uplatom. Procjena troškova ili predračun ne smatra se konačnom cijenom izvršenja usluge.
- 5.4 U slučaju da usluga ne bude izvršena zbog neispravnosti predmeta, pogrešno specificiranog opsega od strane korisnika ili više sile, Institut ima pravo na naknadu nastalih troškova.
- 5.5 Institut ima pravo na nadoknadu štete u skladu sa opštim uslovima poslovanja i važećim zakonskim propisima.

6. TRANSPORT

- 6.1 Organizacija i troškovi transporta su obaveza korisnika usluge. Institut ne preuzima odgovornost za oštećenja tokom transporta, osim ako je prethodno drugačije dogovoreno.
- 6.2 Sve pošiljke poslane u skladu sa konvencijom ATA Carneta neće biti prihvaćene, osim ako je prethodno izričito dogovoreno.

7. IZVJEŠTAVANJE – IZLAZNI DOKUMENTI

- 7.1 Institut izvještava korisnika o pruženoj usluzi putem izlaznih dokumenata.
- 7.2 Izlazni dokumenti se mogu umnožavati isključivo u cijelosti.
- 7.3 Nije dozvoljeno objavljivanje dokumenata bez prethodnog pismenog pristanka Instituta.
- 7.4 Korisnik smije upotrebljavati dokumente isključivo za svrhu za koju su izdati.

Sarajevo, 12.02.2026.

8. POVLAČENJE IZLAZNIH DOKUMENATA

- 8.1 Institut može povući ili proglasiti nevažećim dokument ukoliko naknadno utvrdi da uslovi za njegovo izdavanje nisu bili ispunjeni. Nevažeći dokument se vraća Institutu radi uništenja. Ukoliko je moguće, Institut izdaje novi dokument.
- 8.2 Zahtjev za naknadu štete po osnovu povlačenja ili proglašenja izlaznog dokumenta nevažećim nije moguć.

9. PRIGOVORI

- 9.1 Korisnik usluge ima pravo podnijeti prigovor na rad Instituta u procesu pružanja laboratorijskih i drugih stručnih usluga.
- 9.2 Institut osigurava transparentan, nepristrasan i dokumentovan postupak zaprimanja, razmatranja i rješavanja prigovora.
- 9.3 Prigovori:
- Predstavljaju nezadovoljstvo korisnika u vezi sa uslugom, komunikacijom, rokovima ili tehničkim aspektima.
 - Mogu se podnijeti pisanim, elektronskim ili drugim dokumentovanim putem.
 - Institut evidentira prigovor, osigurava nepristrasno razmatranje i dostavlja podnosiocu obrazloženu odluku.
 - Ako se prigovor odnosi na laboratorijske rezultate ili aktivnosti, razmatraju ga kompetentne i ovlaštene osobe.
- 9.4 Ako podnosilac prigovora nije zadovoljan odlukom, može se pokrenuti dodatno razmatranje ili uključiti nezavisni stručnjaci, uz informisanje o daljim mogućnostima postupanja prema nadležnim institucijama.
- 9.5 Podnošenje prigovora ne smije uticati na buduće postupanje Instituta prema korisniku, a zaprimljeni prigovori koriste se za unapređenje sistema upravljanja i kvaliteta usluga.

10. ŽALBE NA REZULTATE UČEŠĆA U PT I ILC

- 10.1 Korisnik usluge ima pravo podnijeti žalbu na rezultate učešća u PT i ILC koje organizuje Institut u skladu sa zahtjevima standarda EN ISO/IEC 17043, pri čemu žalba predstavlja formalni zahtjev za preispitivanje odluke, rezultata ili ocjene uspješnosti u vezi sa PT i ILC aktivnostima koje Institut provodi.
- 10.2 Žalbe se podnose isključivo zvaničnim pisanim putem, a Institut osigurava njihovo nezavisno i nepristrasno rješavanje od strane osoba koje nisu bile uključene u osporavanu aktivnost. Sve odluke po žalbama se evidentiraju te se, prema potrebi, pokreću odgovarajuće korektivne mjere.
- 10.3 Ako podnosilac žalbe nije zadovoljan odlukom, može se pokrenuti dodatno razmatranje ili uključiti nezavisni stručnjaci, uz informisanje o daljim mogućnostima postupanja prema nadležnim institucijama.

- 10.4 Podnošenje žalbe ne smije uticati na buduće postupanje Instituta prema korisniku, a zaprimljene žalbe koriste se za unapređenje sistema upravljanja i kvaliteta usluga.

11. ODGOVORNOST

- 11.1 Institut nije odgovoran za indirektne štete nastale korisniku zbog nemogućnosti izvršenja usluge.
- 11.2 Za direktne i indirektne štete na imovini korisnika Institut nije odgovoran, osim u slučaju grubog nemara zaposlenih.
- 11.3 Zaposlenici korisnika moraju se pridržavati sigurnosnih propisa tokom boravka u Institutu.
- 11.4 Korisnik usluge je odgovoran za tačnost podataka specificiranih u zahtjevu, kao i za svu nastalu štetu na opremi Instituta uzrokovanu, bilo skrivenim nedostacima predmeta usluge ili nedostacima koji nisu prijavljeni.

12. DODATNE NAPOMENE

- 12.1 Ugovorni odnos između Instituta i korisnika usluge podlozan je isključivo zakonima Bosne i Hercegovine. Eventualna sporna pitanja ugovorne strane će rješavati sporazumno, a ukoliko to ne bude moguće nadležan je Sud Bosne i Hercegovine.
- 12.2 Korisnicima nije dozvoljeno korištenje naziva ili loga Instituta u reklamne svrhe.