

ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ DỊCH VỤ THẨM ĐỊNH KỸ THUẬT/ GIÁM ĐỊNH/ KIỂM ĐỊNH GENERAL CONDITIONS ON INSPECTION SERVICE

1. ĐIỀU KIỆN CHUNG/ GENERAL CONDITIONS

- 1.1 Các điều kiện chung này áp dụng khi khách hàng lập yêu cầu và đồng ý sử dụng dịch vụ thẩm định kỹ thuật/ giám định/ kiểm định do Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 3 (viết tắt là QUATEST 3) cung cấp;
These general conditions apply when the customer submits a request to QUATEST 3 for inspection service provided by Quality Assurance and Testing Center 3 (abbreviation is QUATEST 3);
- 1.2 Đối tượng thẩm định/ giám định/ kiểm định có thể là mẫu sản phẩm/ hàng hóa, lô sản phẩm, công trình, dịch vụ hoặc quá trình... theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền hoặc của tổ chức/ Doanh nghiệp/ cá nhân (khách hàng);
Items under Inspection can be product samples/goods, batches, building construction, service or process... upon the request of competent authorities or organization/ individual;
- 1.3 QUATEST 3 là Tổ chức thẩm định/ giám định/ kiểm định độc lập (bên thứ ba), cung cấp các dịch vụ thẩm định/ giám định/ kiểm định: lấy mẫu, thử nghiệm, đánh giá, thẩm định/giám định/ kiểm định chất lượng, kỹ thuật, vệ sinh, an toàn của sản phẩm hàng hóa, dịch vụ, vật liệu, cấu kiện, dự án, công trình và các hoạt động đánh giá sự phù hợp tương tự khác;
QUATEST 3 is an independent (third-party) inspection organization, providing inspection, sampling, testing, assessment, inspection on quality, technical, hygiene and safety of products, goods, services, materials, structures, projects, building structures, and other similar conformity activities;
- 1.4 Khi lập và gửi Giấy yêu cầu và nhận thẩm định/ giám định/ kiểm định đến QUATEST 3, khách hàng xem như đã đọc kỹ và chấp nhận các điều kiện chung về thẩm định/ giám định/ kiểm định được quy định trong văn bản này (hoặc ở mặt sau mẫu giấy đăng ký). Nếu không có thỏa thuận nào khác, khi đến nhận chứng thư thẩm định/giám định, quý khách hàng mang theo bản chụp Giấy yêu cầu và nhận yêu cầu thẩm định/giám định này;
The Applicant is considered to be carefully read and accepted the general conditions of Inspection as prescribed in the General Conditions hereby (or on the back of the registration form). Unless otherwise agreed in writing between the parties, the copy of Application will be returned when the Applicant comes to receive Inspection Report from QUATEST 3;
- 1.5 Trường hợp Khách hàng không ghi cụ thể phương pháp thẩm định/giám định trong Giấy yêu cầu và nhận thẩm định/giám định, QUATEST 3 được quyền chọn phương pháp thẩm định/giám định dựa trên căn cứ kỹ thuật và tài chính thích hợp để thực hiện yêu cầu thẩm định/giám định theo nguyên tắc trung lập, khách quan, chính xác;
In case the Applicant does not specify the inspection method in the Inspection application form, QUATEST 3 has the right to choose the inspection method on appropriate technical and financial basis to carry out the inspection request on the principle of neutrality, objectivity, accuracy;
- 1.6 Chứng thư về kết quả thẩm định/giám định/ kiểm định do QUATEST 3 phát hành đến Khách hàng chỉ có giá trị trên đối tượng được thẩm định/giám định/ kiểm định (căn cứ trên các tài liệu, hình ảnh hoặc bất kỳ loại thông tin nào khác thu thập được liên quan tới đối tượng được thẩm định/ giám định/ kiểm định);
The Inspection Report issued by QUATEST 3 is valid on the inspected objects only (base on documents, images, or any other types of information related to the inspected objects provided by the Applicant at the time applied);
- 1.7 Lưu mẫu: Ngoài các trường hợp cần thiết phải lưu mẫu theo quy định hiện hành, QUATEST 3 sẽ lưu mẫu trong thời hạn tối đa là 30 ngày kể từ ngày phát hành chứng thư thẩm định/ giám định/ kiểm định và sẽ thanh lý mẫu lưu nếu không có bất kỳ yêu cầu nào khác của Khách hàng. Các trường hợp đặc biệt khác sẽ được thỏa thuận cụ thể;
Sample saving: In addition to the cases that is necessary to store the sample according to the current regulation, QUATEST 3 will store the sample for a maximum 30 days after the date the Inspection Report is issued and discard the stored sample if not receive any other request from the Applicant. Other special cases will be agreed upon;
- 1.8 Khách hàng có quyền phản ánh/ khiếu nại về kết quả thẩm định/ giám định/ kiểm định đã nhận, QUATEST 3 có trách nhiệm giải quyết kịp thời khi nhận được khiếu nại và trao đổi về cách thức xử lý trên tinh thần hợp tác, tôn trọng lẫn nhau dựa trên cơ sở các bằng chứng tin cậy về kỹ thuật liên quan đến đối tượng được thẩm định/ giám định/ kiểm định;
The Applicant has the right to complain or appeal regarding the Inspection results. QUATEST 3 handles the raised issues in a timely manner, with mutual respect and cooperative spirit based on reliably related technical evidence;
- 1.9 Khách hàng có quyền rút lại yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định bằng cách gửi văn bản chính thức yêu cầu hủy việc thẩm định/ giám định/ kiểm định đến QUATEST 3 trong thời hạn hợp lý để QUATEST 3 xem xét. Trong trường hợp yêu cầu được chấp nhận, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán chi phí theo khối lượng công việc mà QUATEST 3 đã thực hiện tính đến thời điểm ngừng việc thực hiện thẩm định/ giám định/ kiểm định.
The Applicant may demand revocation of the Inspection request by sending an official dispatch of the request within reasonable time for QUATEST 3 to consider. In case the request is accepted, the applicant shall pay for the volume of works already performed by QUATEST 3 up to the time of the inspection process interruption.

**2. THỦ TỤC LẬP YÊU CẦU VÀ NHẬN YÊU CẦU THẨM ĐỊNH KỸ THUẬT/ GIÁM ĐỊNH/ KIỂM ĐỊNH
PROCEDURE FOR MAKING AND RECEIVING INSPECTION REQUEST**

- 2.1 Khách hàng cần ghi đầy đủ, rõ ràng các nội dung yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định vào Giấy yêu cầu và nhận thẩm định/ giám định/ kiểm định trước khi QUATEST 3 thực hiện công việc thẩm định/ giám định/ kiểm định. Khách hàng chịu trách nhiệm về các thông tin và nội dung hồ sơ gửi kèm theo nêu trong yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định;

The applicant has to clearly and unambiguously fill in this Inspection Application form before QUATEST 3 can accept the request and start the inspection process. The applicant is responsible for the accuracy and relevance of any information and document provided with this Application form;

- 2.2 Tất cả các yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định từ khách hàng phải được QUATEST 3 chấp nhận. QUATEST 3 giữ quyền từ chối yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định khi khách hàng không cung cấp đủ thông tin hoặc thông tin không xác thực về đối tượng thẩm định/ giám định hay khi mẫu hoặc đối tượng thẩm định/ giám định không đáp ứng yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định;

All requests for inspection from the Applicant must be accepted by QUATEST 3 before becoming valid for implementation. QUATEST 3 holds the right to deny any request if the Applicant provides insufficient or inaccurate or irrelevant information about the inspection object, or the inspection object does not meet the inspection requirements;

- 2.3 Trừ khi có các thỏa thuận khác bằng văn bản, Giấy yêu cầu và nhận thẩm định/ giám định/ kiểm định do khách hàng lập và được QUATEST 3 chấp nhận được xem như là thỏa thuận ràng buộc giữa 2 bên để cùng thực hiện các “Điều khoản chung về dịch vụ thẩm định/ giám định/ kiểm định” này;

Unless there is any other agreement in writing, the Inspection application form which is made by the Applicant and accepted by QUATEST 3, is considered a binding agreement between the two parties to fulfill the general terms of this Inspection service;

- 2.4 Ngoại trừ các thỏa thuận khác (nếu có) với Khách hàng, số hiệu được ghi tại phần dành cho QUATEST 3 trên Giấy yêu cầu và nhận thẩm định/ giám định/ kiểm định là số hiệu công việc của QUATEST 3 sau khi chấp nhận yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định của Khách hàng, số hiệu này sẽ được sử dụng để làm cơ sở trao đổi thông tin giữa QUATEST 3 và Khách hàng sau này.

Unless there is any other agreement, the Identification Number provided at QUATEST 3's section on the Application form is the job's ID, which will be used as the basis for information exchange between QUATEST 3 and the applicant later on.

3. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG/ APPLICANT'S COMMITMENTS

- 3.1 Cung cấp bản chính Phiếu trưng cầu thẩm định/ giám định/ Văn bản yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền yêu cầu QUATEST 3 thực hiện việc thẩm định/ giám định (nếu có); Bản chính hay bản sao yêu cầu kỹ thuật, tiêu chuẩn kỹ thuật, catalogue, hướng dẫn sử dụng, các chứng thư hay báo cáo kỹ thuật có liên quan đến đối tượng thẩm định/ giám định về chất lượng, phân tích, thử nghiệm ... ; Cung cấp thêm các tài liệu có liên quan đến đối tượng yêu cầu thẩm định/ giám định nếu được yêu cầu và chịu trách nhiệm về tính xác thực của các tài liệu đó. Các tài liệu này sẽ được xem như là thông tin tham khảo nhưng không mở rộng hoặc hạn chế các nghĩa vụ của QUATEST 3 trong công việc thẩm định/ giám định;

The Applicant shall have to provide the originals of Inspection solicitation/ Request of the competent authority that requests QUATEST 3 to carry out the inspection (if any); the originals or copies of Technical requirement, technical standard, catalog, Manual instruction, Certificate, or technical report related to the inspection objects of quality, analysis, testing ...; Provide additional documents related to the inspection object (if required) and be responsible for their authenticity. These documents are considered as a reference but not extending or limiting QUATEST's obligations in the inspection;

- 3.2 Tạo điều kiện thuận lợi cần thiết cho thẩm định/ giám định/ kiểm định viên của QUATEST 3 tiếp cận với đối tượng thẩm định/ giám định/ kiểm định để thực hiện yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định;

Provide the necessary conditions for QUATEST 3's inspector to approach the inspection objects to perform the inspection request;

- 3.3 Trả trước một phần chi phí tạm tính khi đăng ký dịch vụ và thanh toán đúng hạn chi phí thẩm định/ giám định/ kiểm định còn lại trước khi nhận chứng thư ngoại trừ phương thức thanh toán khác được thỏa thuận bằng văn bản với Khách hàng.

The applicant shall have to place a prepayment when submitting the Inspection Application and pay the remaining fee at an agreed time before receiving the Inspection Report if no specific agreement in writing applied.

4. CAM KẾT CỦA QUATEST 3 / QUATEST 3's COMMITMENTS

- 4.1 Thực hiện đúng nội dung thẩm định/ giám định/ kiểm định đã thỏa thuận với Khách hàng dựa trên kiến thức, năng lực kỹ thuật tốt nhất hiện có của QUATEST 3 để cung cấp dịch vụ thẩm định/ giám định/ kiểm định tối ưu cho Khách hàng với đầy đủ trách nhiệm của mình theo đúng các quy định hiện hành;

QUATEST 3 ensures proper implementation of all content and scope of inspection agreed with its best knowledge, available resource, best technical capability and full responsibility to provide the excellent service in accordance with related current regulations;

- 4.2 Bảo mật các hồ sơ, tài liệu, thông tin và kết quả liên quan đến yêu cầu thẩm định/ giám định/ kiểm định của khách hàng theo quy định của pháp luật;

Ensure utmost confidentiality of files, documents, information and results related to the Applicant's inspection request as defined by law;

- 4.3 Hoàn trả chi phí thẩm định/ giám định/ kiểm định trong trường hợp không thực hiện đúng yêu cầu và nội dung thẩm định/ giám định/ kiểm định đã thỏa thuận hoặc trường hợp Khách hàng chuyển nhầm phí sau khi được QUATEST 3 kiểm tra xác nhận.

QUATEST 3 will reimburse the inspection fee to the applicant in case that QUATEST3 does not fulfill the agreed inspection scope and requirements; or the case that the Customer transfers the wrong fee after being verified by QUATEST 3.