

Document Type :	Terms and Conditions - الشروط والاحكام
International Standard Clauses	4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 7.1

Terms and Conditions

1- Customer Confidentiality and Proprietary Information

- 1.1 The laboratory personnel will remain aware of the confidential nature of customer information learned during the course of calibration conducting and will not divulge such information without written consent from the customer. except referring in previous experience document .
- 1.2 Care will be taken when sending information via fax or other electronic methods so that the documents go directly to the customer and no other. Care will be taken by the personnel to hold confidential all customer-owned documents and information and if required, return same to the customer after use.
- 1.3 When the laboratory is required by law or authorized by contractual arrangements to release confidential information, the laboratory will inform the customer or individual concerned notified of the information provided unless prohibited by law.

2- Calibration process conditions

- 2.1 The customer shall provide a list of instruments to be calibrated at the laboratory receipt to satisfy the quality standards requirement for control of instrumentation and inventory.
- 2.2 The laboratory can perform accredited calibrations for the items that are within our scope. The customer shall provide written request when requesting accredited calibrations. See our website for its current scope of accreditation at www.arab-engineering.com.
- 2.3 The laboratory will make every effort to meet its delivery projections. Delays due to lack of accessories are beyond our control.
- 2.4 The laboratory will maintain records of calibration history in hard copies or Software version for a period of between two to five (2-5) years depending on the type of record.
- 2.5 The laboratory will not make changes on certificates related to calibration results, date of calibration or any information that could affect the authenticity of certificates.
- 2.6 Batteries, fuses and lamps are not included in the cost of calibration and are charged separately.
- 2.7 For convenience, an automatic instrument due for calibration notice (recall notice) may be issued to Customers informing them of their upcoming calibration requirements.
- 2.8 The customer is responsible to ensure that instruments calibrated in the laboratory are free of contamination in accordance with safety requirements.
- 2.9 The customer has the right to review the calibration procedures and in the case of customer not request, it shall be deemed to be an implicit approval of all methods, procedures and procedures used.
- 2.10 When the work will be performed in house site, the laboratory provides safe handling of customer equipment during receiving, calibrating and packing.
- 2.11 Laboratory turnaround time for calibration is seven (7) working (business) days.
- 2.12 The calibration certificate shall not be reproduced except in full without approval of the laboratory management and the parts of a report are not taken out of context.

3- Expedite Service

- 3.1 Expedited calibrations are scheduled upon request and require advanced notice. Extra fees may apply.

4- Quality

- 4.1 The laboratory performs all work in accordance with ISO/IEC 17025. The customer is responsible for meeting the requirements of their particular quality standards as they relate to their industry and measurement/calibration.
- 4.2 Calibration intervals are assigned by the customer based on their use, environment and risk. The laboratory is not liable for improper intervals requested or set by the customer or instrument manufacturer.
- 4.3 All calibration certificates issued by the laboratory are available upon request.

5- Delivery and Shipping

- 5.1 The laboratory is not responsible for items such as leads, manuals, accessories, etc. not listed on the customer purchase order or packing list.
- 5.2 The laboratory is not responsible for instruments that arrive damaged due to improper packaging or handling.

6- Complaints

- 6.1 Customers complaints received will be immediately recorded and corrections will be made if is possible.
- 6.2 Complaints will be forwarded to technical manager (where applicable) to determine whether a corrective action needs to be taken to prevent recurrence.

7- Payment Terms.

- 7.1 Prices are subject to change without notice. Payment required Net 30 days. Any invoice not paid within 60 days may be subject to a finance charge unless other terms have been agreed to in writing.
- 7.2 Prices stated on quotes and invoices are subject to correction of errors.

Laboratory Representative

Customer Representative

.....

.....

Document Code	Issue No.	Issue Date	Revision No.	Rev. Date.	Page
AEES/DOC./05	01	01 Jan 2018	00	01 Jan 2018	1 of 2

Document Type :	الشروط والاحكام - Terms and Conditions
International Standard Clauses	4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 7.1

1- اشتراطات خصوصية البيانات و المعلومات

- 1-1 يلتزم العاملین بالمعمل بسرية البيانات و المعلومات الخاصة بالزبائن التي يتداولها أثناء إجراء المعايرة كما يلتزموا بعدم الإفصاح عنها دون موافقة مكتوبة من الزبون باستثناء الإشارة إليها في وثيقة الخبرات السابقة للمعمل او عندما يكون الامر بقوة القانون .
- 1-2 يلتزم المعمل مراعاة الدقة عند إرسال المعلومات ذات الصلة بالمعمل عبر الفاكس أو الطرق الإلكترونية الأخرى بحيث يتم نقل الوثائق مباشرة إلى العميل وليس غيره. مع مراعاة سرية الوثائق و المعلومات المملوكة للمعمل وإذا لزم الأمر العودة إلى العميل بعد الاستخدام.
- 1-3 عندما يطلب من المعمل بموجب القانون أو وفق الترتيبات تعاقدية بالإفصاح عن المعلومات السرية، يلزم ان يقوم المعمل بإبلاغ العميل أو الشخص المعنى الذي تم إخطاره بالمعلومات المقدمة ما لم يحظره القانون.

2- اشتراطات عملية المعايرة

- 2-1 ينبغي على العميل التقدم بقائمة الاجهزة المراد معايرتها لدى قسم الاستقبال بالمعمل وذلك مراعاة لاحكام ضبط وضمان مستويات الجودة .
- 2-2 يقوم المعمل بتنفيذ اعمال المعايرات ضمن مجال المعايرة المعتمد وعلى ذلك يلزم ان يتقدم العميل بطلب للمعايرات المعتمدة (برجاء مراجعة مجال المعايرة المعتمد على موقع الشركة www.arab-engineering.com) .
- 2-3 يلتزم المعمل ببذل أقصى جهداء للوفاء بمواعيد تسليم الاغراض المراد المعايرات و الإنتهاء منها ، وای تأخير يرجع لعدم توافر الملحقات يكون خارج عن ارادة المعمل.
- 2-4 يحتفظ المعمل بالسجلات الخاصة بعمليات المعايرة لمدة تتراوح من (2 - 3) سنوات من تاريخ المعايرة وفق طبيعة ونوع كل سجل .
- 2-5 لايسمح بإجراء ای تعديلات على شهادات و نتائج المعايرات أو تاريخ اجراء المعايرة او ای معلومات يكون لها تأثير على صحة الشهادات.
- 2-6 لاتشمل اسعار المعايرات عمليات تغيير البطاريات و القواطع و اللمبات المستهلكة ولكن يتم حساب تكلفتها بشكل منفصل .
- 2-7 لضمان راحة الزبائن يقوم المعمل بتسجيل بيانات الاغراض التي تم معايرتها و القيام بالاستدعاء التلقائي لها وفق فترة المعايرة لكل منها و ابلاغ الزبائن بها لإعلامهم بمتطلبات و خطط المعايرة.
- 2-8 ينبغي على العميل مراجعة كافة أغراض المعايرة قبل استلامها لضمان عدم تعرضها لای تدهور او تلف وفقاً لمتطلبات السلامة .
- 2-9 ينبغي على العميل مراجعة كافة طرق المعايرة ذات الصلة بأغراضها و في حالة عدم طلب التعديل تعتبر ذلك موافقة ضمنية على الطرق و الاجراءات المستخدمة من المعمل لأداء خدمة المعايرة .
- 2-10 يلتزم المعمل بإتباع كافة إجراءات النقل و التداول الامن لاغراض المعايرة و توفير التسهيلات و الإمكانيات التي تضمن عدم تدهورها او تعرضها للتلف طوال فترة بقائها بالمعمل .
- 2-11 يقدر فترة بقاء الاجهزة بغرض المعايرة بالمعمل (7) سبعة ايام عمل ما لم يُنص على غير ذلك خلال الاتفاق مع الزبون .
- 2-12 لايمكن اعادة استخراج و إصدار شهادات المعايرة دون الحصول على موافقة من ادارة المعمل و لايسمح بأخذ و استعمال اجراء من الشهادة خارج سياقها .

3- اشتراطات الخدمات المستعجلة

- 3-1 يتم تنفيذ اعمال المعايرة وفق جدول زمني يتفق عليه مع الزبون و في حالة طلب خدمات عاجلة يلزم طلب ذلك مقدماً مع الوضع في الاعتبار إمكانية سداد رسوم إضافية مقابل الخدمات المستعجلة.

4- اشتراطات الجودة

- 4-1 يتم تنفيذ اعمال المعايرة وفق متطلبات المواصفة القياسية ISO17025:2017 ، و العميل مسئول عن تلبية و تحقيق معايير الجودة ذات الصلة بمجالات استخدام الاغراض المعايرة.
- 4-2 يتم تحديد فترات المعايرة من العميل وفق طبيعة و بيئة استخدام اغراض المعايرة و المخاطر التي تتعرض لها ، و المعمل غير مسئول عن تحديد فترات المعايرة التي تحدد بواسطة العميل او الجهات المصنعة .
- 4-3 يلتزم المعمل بإتاحة شهادات المعايرة عند طلبها .

5- اشتراطات تسليم و نقل الاجهزة

- 5-1 المعمل غير مسئول عن ملحقات الاجهزة (الوصلات ، الكتيبات ، المرفقات الخ) التي لم يتم استلامها او التي لم توثق او يشار إليها في طلب المعايرة .
- 5-2 المعمل غير مسئول عن الاجهزة التي تصل تالفة نتيجة سوء التعبئة او التداول غير المناسب .

6- اشتراطات التقدم بالشكاوى

- 6-1 يلتزم المعمل بالتعامل مع شكاوى العملاء فور استلامها و تسجيلها و اتخاذ التصحيح الفوري كلما كان متاحاً و ابلاغ العميل خلال (3) أيام فقط من الاستلام.
- 6-2 يتم إحالة الشكاوى الفنية للمدير الفني لفحصها و اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة لضمان عدم تكرارها و يتم ابلاغ العميل بنتائج الشكاوى فور الانتهاء من تنفيذ الاجراءات التصحيحية ذات الصلة بها.

7- اشتراطات الدفع و السداد

- 7-1 يمكن ان يطرأ على الاسعار بعض التغييرات عن الحالات السابقة دون إشعار و لاتزيد الفترة الزمنية للدفع و السداد عن 30 يوم و الفواتير التي لا تسدد خلال 30 يوم قد تتعرض لرسوم تأخير إضافية ما لم يتم الاتفاق على اشتراطات اخرى كتابتاً.
- 7-2 عروض الاسعار و الفواتير قد تخضع للمراجعة و تصحيح الاخطاء .

مندوب المعمل

مندوب الزبون

.....
.....

Document Code	Issue No.	Issue Date	Revision No.	Rev. Date.	Page
AEES/DOC./05	01	01 Jan 2018	00	01 Jan 2018	2 of 2