

Tip kontrolnega organa	Inštitut ISERA izvaja kontrole otroških igral, otroških igrišč, trajno nameščene zunanje fitnes opreme in drugih prostočasnih ureditev. V obsegu veljavne akreditacije delujemo kot kontrolni organ tipa A skladno s standardom SIST EN ISO/IEC 17020:2026. Kontrole izvajamo strokovno, nepristransko, neodvisno in zaupno.
Naročila	Naročnik lahko povpraševanje ali naročilo posreduje po elektronski pošti, telefonu ali prek kontaktnih podatkov, objavljenih na spletni strani www.isera.si Pred izvedbo kontrole mora biti naročilo pisno potrjeno. Ponudba oziroma potrditev naročila določa predmet in obseg kontrole, uporabljena merila, termin, ceno ter status storitve glede akreditacije.
Obseg akreditacije	Akreditirane kontrole izvajamo izključno v obsegu veljavne akreditacijske listine. Dejavnosti zunaj tega obsega so v ponudbi in poročilu jasno označene kot neakreditirane. Določene storitve izvajamo tudi kot pogodbeni partner TÜV Austria. Pri teh storitvah je naročnik obveščen, kdo je nosilec storitve, kdo izda poročilo in pod čigavo akreditacijo se storitev izvaja.
Obveznosti naročnika	Naročnik mora zagotoviti: - pravilne in popolne podatke o predmetu kontrole; - potrebno tehnično dokumentacijo; - varen in neoviran dostop do opreme oziroma lokacije; - informacije o znanih poškodbah, spremembah in nevarnostih; - druge pogoje, dogovorjene v ponudbi. Če pogoji za varno in strokovno izvedbo niso zagotovljeni, lahko kontrolni organ kontrolo prekine, preloži ali omeji.
Izvedba kontrole in poročilo	Kontrole izvaja kompetentno in pooblaščen osebje z uporabo ustreznih metod ter preverjene oziroma umerjene opreme. Poročilo prikazuje ugotovljeno stanje predmeta v času in obsegu izvedene kontrole. Ne predstavlja jamstva za prihodnje stanje, življenjsko dobo ali popolno odsotnost skritih napak. Morebitne omejitve kontrole so navedene v poročilu. Poročilo se lahko reproducira samo v celoti. Delna objava je dovoljena s predhodnim pisnim soglasjem kontrolnega organa.
Plačilo storitve	Cena, rok plačila in drugi pogoji so določeni v ponudbi oziroma potrditvi naročila. Dodatna dela ali ponovni obiski se obračunajo po predhodnem dogovoru z naročnikom.
Nepristranskost in zaupnost	Komercialni, finančni ali drugi pritiski ne vplivajo na izvedbo kontrole in njene rezultate. Kontrolni organ prepoznava in obvladuje morebitne konflikte interesov. Če nepristranskosti ni mogoče zagotoviti, naročilo zavrnamo. Vse pridobljene in ustvarjene informacije obravnavamo kot zaupne. Razkrijemo jih samo s soglasjem naročnika oziroma kadar to zahtevajo zakon, pristojni organ ali postopek akreditacije.