

VANJSKI UVJETI POSLOVANJA

VANJSKI UVJETI POSLOVANJA vrijede za sva područja djelovanja LOTRIČ Control d.o.o., koji se odnose na treću stranu – kupca. Vanjski uvjeti poslovanja ne vrijede, ako je drugačije određeno ugovorom ili ponudom LOTRIČ Control d.o.o.

Kupcima se uvijek skrene pozornost da pažljivo pregledaju »Vanjske uvjete poslovanja«. Nepoznavanje njegovih pravila ne može biti predmet reklamacije ili garancijske popravke.

I. PODRUČJE PRIMJENE

Vanjski uvjeti poslovanja određuju pravo i obveze obje pogodbene strane, na jednoj strani firma LOTRIČ Control d.o.o. i na drugoj strani kupca usluge, koju obavlja LOTRIČ Control d.o.o., te određuju način, svojstva i uvjete poslovanja i oni su sastavni dio svakog ugovora, ponude ili narudžbenice.

Vanjski uvjeti poslovanja su objavljeni na web stranici firme LOTRIČ Control d.o.o. www.lotric.ba. Oni se mogu tijekom primjene promijeniti, a nova verzija počinje vrijediti danom objave na web stranici firme. Vanjski uvjeti poslovanja su također na raspolaganju na lokaciji sjedišta tvrtke: Sv. Leopolda Mandića br. 9, 80000 Mostar i dio su dokumentacije Poslovnika kvalitete poduzeća.

II. CIJENE I TROŠKOVI

Kupcu se uračunaju troškovi servisa prilikom usluga/rad, koji imaju veze s navedenim uslugama. Cijena za obavljenу uslugu se odredi na osnovu:

- cijene usluge/rada po važećem cjeniku ili dogovorene cijene za usluge/izradu,
- utrošeno vrijeme za izvedbu usluga/rada uz uporabu cjenika za usluge po satu rada, ili dogovorene cijene za sat rada.

Gornje stavke ne uključuju PDV, te putne, transportne i ostale troškove, koji nisu povezani direktno sa uslugama/izradom.

III. NEPREDVIĐENI DODATNI RAD I PONAVLJANJE POSLA

U slučaju nepredviđenih dodatnih radova ili u slučaju ponavljanja usluga/rada ili pojedinačnih dijelova usluga/rada, koji su posljedica svojstva predmeta usluge/rada, onda se cijena odredi na osnovu pisanog ili usmenog sporazuma sklopljenog s kupcem (nepredviđeni dodatni radovi).

IV. VALJANOST PONUDE ILI PREDRAČUNA

Ponuda ili predračun obavezuje poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. da obavi predviđeni posao za vrijeme koje je navedeno u ponudi ili predračunu. Ako rok nije naveden, onda vrijedi da je rok važenja ponude ili predračuna 30 dana.

V. POČETAK IZVEDBE USLUGA

Narudžbenica je zaprimljena kada stranka pismeno ili usmeno preda zahtjev za izvedbu usluga/rada, ili ako iz drugih okolnosti proizlazi upit stranke za izvedbu usluga/rada. LOTRIČ Control d.o.o. u najkraćem mogućem vremenu kupca obavijesti o mogućnosti izvedbe usluge/rada.

VI. PREKIDANJE ILI OTKAZIVANJE IZVEDBE USLUGA

U slučaju prekida ili otkazivanja usluge, kupac je dužan platiti troškove za rad, koji je bio obavljen do trenutka prekida, te eventualne druge troškove, koji proizlaze neposredno iz prekida tražene usluge od strane naručitelja.

VII. NEIZVEDLJIVOST NARUDBE

Ako zbog svojstva predmeta usluge nije bilo moguće u potpunosti ispuniti narudžbu, kupac je dužan platiti troškove usluge, koja je bila obavljena. Isto vrijedi i za troškove izrade.

VIII. UPORABA DOKUMENATA

Kupac i treća osoba smije uporabljivati izdane dokumente isključivo samo za namjenu, za koju su bili izdani. Dokumenti se smiju uporabljivati samo u cijelosti.

Registracija i/ili upis podataka u web aplikacije LOTRIČ Control d.o.o. je nužno i ima svrhu isključivo za pravilno izvođenje usluga/izrade. LOTRIČ Control d.o.o. ne bi ni u kom slučaju predao, prodao, dao u najam ili na drugi način trgovao s podacima kupca, osim uz pisano ovlaštenje vlasnika podataka.

Prilikom izvođenja kontrole u namjenu zakonskih ovjeravanja se Potvrda o kontroli izdaje na izričit zahtjev kupca ili uslučaju, kada to nalaže nacionalno zakonodavstvo.

IX. NEPRISTRANOST, NEOVISNOST, POŠTENJE

Firma LOTRIČ Control d.o.o. je **organizirana** tako, da je moguće održavati i pravilno ocjenjivati **njeno** poslovno poštenje i neovisnost. Firma LOTRIČ Control d.o.o. je **neovisan** ili financijski **samostalan** kod suradnje s kupcima ili bilo kojim suradnicima, što dokazuje s elementima poslovnog ponašanja: sistem vođenja kvalitete s poslovníkom kvalitete, cjenikom, **pravnom** sposobnošću, godišnjim planovima i filozofijom **svoga** djelovanja u svim elementima, bilo dokumentima kao što su: vrijednosti, vizije, poslanstvo, etički kodeks. Nepristranost, neovisnost i poštenje su obveze najvišega rukovodstva poduzeća LOTRIČ Control d.o.o., a samim tim i cjelokupnoga osoblja firme. Osoblje firme LOTRIČ Control d.o.o. djeluje nepristrano u odnosu prema svojim kupcima. Firma ima ocjenu rizika za nepristranost i mjere za sprečavanje nastanka nepristranosti osoblja u njegovom svakodnevnom radu. Nediskriminacija znači, da sve stranke imaju jednako pravo na usluge/izradu u firmi LOTRIČ Control d.o.o.

X. POVJERLJIVOST PODATAKA

LOTRIČ Control d.o.o. se obvezuje, da će poštovati načela poslovnog povjerenja svih dobivenih podataka u postupku izvedbe usluga/rada. Ukoliko posredovanje podataka o mjerilu/predmetu zahtjeva zakon, poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. je dužan predati podatke službenim državnim nadzornim institucijama u okviru ovlasti, koje tim institucijama daje nacionalno zakonodavstvo.

U slučaju, da je za izvedbu narudžbe potrebno izvesti usluge/radu više područja, može LOTRIČ Control d.o.o. izdati potvrdu i račune odvojeno.

LOTRIČ Control d.o.o. će preduzeti sve neophodne mjere za zaštitu privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od Kupca. Podatke i informacije koje LOTRIČ Control d.o.o. dobije o Kupcu prilikom sklapanja Ugovora u poslovnoj saradnji, LOTRIČ Control d.o.o. će koristiti samo za svoje potrebe i u zakonom dopuštene svrhe. LOTRIČ Control d.o.o. ima pravo izvršiti provjeru ličnih podataka Kupca, identiteta, statusa i platežne sposobnosti u skladu sa važećim propisima. Zaključivanjem Ugovora o poslovnoj saradnji, Kupac LOTRIČ Control d.o.o. daje saglasnost za obradu i čuvanje osobnih podataka navedenih u Ugovoru, sve do prestanka ugovornog odnosa.

LOTRIČ Control d.o.o. će podatke o Kupcu obrađivati isključivo u svrhu pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida Ugovora o poslovnoj saradnji, kao i provjeru platežne sposobnosti, kršenja ugovornog odnosa sa LOTRIČ Control d.o.o., sprečavanja potencijalnih zloupotreba, za potrebe nadležnih državnih organa u skladu sa zakonom, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Kupca i LOTRIČ Control d.o.o.. LOTRIČ Control d.o.o. je dužno da prilikom realizacije ugovornog odnosa obezbijedi nepovrijedivost tajnosti zaključenog Ugovora o poslovnoj saradnji i da trajno vrši kontrolu osiguranja tajnosti zaključenog Ugovora.

XI. ODGOVORNOST

LOTRIČ Control d.o.o. odgovara kupcu za štetu, ako je nastala kao posljedica greške osoblja firme. LOTRIČ Control d.o.o. ne preuzima odgovornosti za rad koji nije obavljen ili koji nije bio obavljen pod nadzorom LOTRIČ Control d.o.o.. Ne odgovara za nastalu štetu u slučaju, kada se rješenje, podatci ili izjave uporabljavaju u druge svrhe, nego za one za koje su bili izdani. Kupac mora o greški kod ispunjavanju narudžbenice obavijestiti LOTRIČ Control d.o.o. najkasnije u roku 15 dana od dana prijema zahtjeva.

Naručilac mora pritužbu na obavljenju uslugu/rad predati firmi LOTRIČ Control d.o.o. u pisanom obliku u roku od 15 dana od preuzimanja bilo rada ili obavljene usluge. Usmene reklamacije se primaju samo u sjedištu uprave poduzeća. LOTRIČ Control d.o.o. se obvezuje da će pritužbe rješavati u skladu sa sistemom vođenja kvalitete u najkraćem mogućem vremenu i o tome obavijestiti kupca. U slučaju, da se greška otkrije naknadno (skrivena greška), bitno je jasno otkriti, da nije posljedica manipulacije kupca. Kupac mora predati pritužbu u roku od 8 dana od otkrivanja greške. LOTRIČ Control d.o.o. nije obavezan za razmatranje i rješavanje pritužbe po isteku navedenih rokova.

XII. VIŠA SILA

LOTRIČ Control d.o.o. ne odgovara za štetu, koja nastane zbog uvjeta, koje nije bilo moguće spriječiti, zanemariti ili ignorirati.

Termin „Viša sila“, za potrebe Vanjskih uvjeta poslovanja, označava vanjske i izvanredne okolnosti koje nisu postojale u trenutku sklapanja posla, koje se nisu mogle predvidjeti, te su nastale bez htijenja i uticaja LOTRIČ Control d.o.o., a njihovo nastajanje, tok i posljedice nisu mogli biti spriječeni mjerama, sredstvima ili radnjama, koje su se, u predmetnom međuodnosu okolnosti i nastaloj stvarnoj situaciji, mogli opravdano zahtijevati i razumno očekivati od LOTRIČ Control d.o.o.. Pod pojmom Više sile ili okolnosti za koju nije opravdano i razumno očekivati da se nalazi pod kontrolom ili uticajem LOTRIČ Control d.o.o. podrazumijevaju se prirodne nepogode, uključujući i požar, potres, pandemije, razne zdravstvene ugroze, olujno nevrijeme ili poplava, državni akt ili akt nekog drugog nadležnog tijela, obustava rada, eksplozija, nesreća, pad električne mreže, značajne političke i socijalne nemire, značajne političke ili ekonomske okolnosti poput pobune, terorističkog čina ili objavljenog i neobjavljenog rata.

XIII. ROK ISPUNJENJA

Rok ispunjenja je ovisan od zahtjevnosti i opsega narudžbenice, te od raspoloživih kapaciteta firme LOTRIČ Control d.o.o. Rok ispunjenja narudžbenice je predmet dogovora kod sklapanja posla. Vrijeme ispunjenja narudžbenice se uzima od trenutka, kada su ispunjeni svi uvjeti, postavljeni od strane firme LOTRIČ Control d.o.o. od početka preuzimanja narudžbenice.

XIV. PLAĆANJE

Cijene robe utvrđuje LOTRIČ Control d.o.o. u skladu sa Pravilnikom o uvjetima i načinu formiranja cijena robe/usluga. Izuzetno, ugovorne strane mogu svojim ugovorom utvrditi drugačiju cijenu. Također, Kupcu se može odobriti rabat ili povoljniji uslovi plaćanja kod prodaje veće količine robe/usluge.

Ako ugovorom između LOTRIČ Control d.o.o. i Kupca nije ugovoren rok za izvršenje novčane obaveze, Kupac je dužan, bez poziva LOTRIČ Control d.o.o., izvršiti novčanu obavezu u roku od 30 dana. Ugovorom između LOTRIČ Control d.o.o. i Kupca može se ugovoriti rok za izvršenje novčane obaveze do 60 dana. Rok za plaćanje počinje teći sa danom izdavanja računa. U slučaju kašnjenja plaćanja firma LOTRIČ Control d.o.o. pridržava pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu. Ako kupac ne plaća obračunate kamate, poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. iz plaćenog dijela računa najprije će pokriti obračunate kamate, pa zatim dio glavnice iznosa računa. Ukoliko postoji određeni ekonomski interes zakonska zatezna kamata se neće obračunavati, a time i naplaćivati.

Plaćanje robe/usluge se vrši isključivo u konvertibilnim markama (KM), osim kod ino plaćanja, kada ino Kupac uplatu vrši na devizni račun LOTRIČ Control d.o.o.. Plaćanje se vrši preko transakcijskog računa, karticom koja glasi na ime firme ili na drugi način određen ugovorom stranaka.

LOTRIČ Control d.o.o. se obavezuje Kupcu izdati račun o izvršenom plaćanju. Za Kupce koji se po prvi put pojavljuju kao Kupac i za koje se ne može očekivati kontinuitet saradnje, uobičajeni način plaćanja je predračunski. Sa Kupcima kod kojih je vjerovatan kontinuitet saradnje, odnosno postoji određeni ekonomski interes, zaključuje se Ugovor o poslovnoj saradnji, kako bi se definisali svi relevantni uslovi prodaje/saradnje, ili ako je isporuka manje vrijednosti, ti uslovi mogu biti iskazani na računu.

XV. RASKID UGOVORA ZBOG NEISPUNJAVANJA OBAVEZA

Kada Kupac ne izvrši svoju obavezu LOTRIČ Control d.o.o. ima pravo:

- zahtijevati ispunjenje obaveze, i
- odrediti naknadni rok za ispunjenje obaveze, ili
- raskinuti ugovor.

LOTRIČ Control d.o.o. ima pravo raskinuti ugovor sa Kupcem kada:

- Kupac ne izvrši svoju ugovorenu obavezu u predviđenom roku,
- Kupac ne izvrši svoju obavezu ni u naknadnom roku, ili
- Prije isteka roka za ispunjenje obaveze jer je očito da Kupac neće ispuniti svoju obavezu iz ugovora.

LOTRIČ Control d.o.o. može raskinuti ugovor sa Kupcem bez ostavljanja Kupcu naknadnog roka za ispunjenje ako iz Kupčevog držanja proizilazi da on svoju obavezu neće izvršiti niti u naknadnom roku.

U slučaju raskida ugovora LOTRIČ Control d.o.o. ima pravo zahtijevati od Kupca:

- povrat datog,
- naknadu za koristi koje je Kupac u međuvremenu imao od onog što je zbog raskida ugovora dužan nadoknaditi, i

- eventualnu štetu koju je pretrpio zbog Kupčevog neispunjenja obaveze.

Kada raskida ugovor zbog Kupčevog neispunjenja, LOTRIČ Control d.o.o. će bez odlaganja o tome obavijestiti Kupca.

Ugovor se ne može raskinuti zbog neznatnog ispunjenja obaveze.

XVI. RASKID ILI IZMJENA UGOVORA ZBOG PROMIJENJENIH OKOLNOSTI

Ako nakon sklapanja ugovora nastupe okolnosti koje otežavaju ispunjenje obaveze jedne strane, ili ako se zbog njih ne može ostvariti svrha ugovora, a u jednom i u drugom slučaju u toj mjeri da je očito da ugovor više ne odgovara očekivanjima ugovornih strana i da bi po općem mišljenju bilo nepravilno održati ga na snazi takav kakav jeste, strana kojoj je otežano ispunjenje obaveze, odnosno strana koja zbog promijenjenih okolnosti ne može ostvariti svrhu ugovora može zahtijevati da se ugovor raskine.

Raskid ugovora ne može se zahtijevati ako je strana koja se poziva promijenjene okolnosti bila dužna u vrijeme sklapanja ugovora uzeti u obzir te okolnosti ili ih je mogla izbjeći ili savladati.

Strana koja zahtjeva raskid ugovora ne može se pozivati na promijenjene okolnosti koje su nastupile nakon isteka roka određenog za ispunjenje njezine obaveze.

Ugovor se neće raskinuti ako druga strana ponudi ili pristane da se odgovarajući uslovi ugovora pravično izmjene.

XVII. TUŽBE

Tužbe stručno tehničke prirode se rješavaju sudjelovanjem za to zaduženoga tehničkog osoblja kupca i poduzeća LOTRIČ Control d.o.o. Za sve druge tužbe, koje nije moguće riješiti sporazumno, rješenje se traži na sudu.

Ukoliko Kupac ne podmiri dugovanja u dogovorenom roku, LOTRIČ Control d.o.o. će ga kontinuirano obavještavati i to:

- Pismenom Obavijesti,
- Pismenom Opomenom,
- Pismenom Opomenom pred blokadu isporuke robe,
- Pismenom Opomenom pred preduzimanje pravnog postupka.

Ukoliko Kupac ne ispuni obavezu plaćanja niti nakon pismene Opomene pred preduzimanje pravnog postupka, isti je saglasan da Ugovor o poslovnoj saradnji ima snagu isprave temeljem koje će se, u slučaju nepodmirenja obaveze, naplata tj. izvršenje moći provesti u izvršnom postupku.

XVIII. GARANCIJA

Usluge/rad imaju garanciju, koja je propisana na garancijskom listu ili računu. Ako garancijski rok nije potpisan vrijedi šest mjeseci. Garancija je valjana poštivanjem upute za korištenje za uporabu i pravilnom rukovanju osoblja sa predmetima. Garancija vrijedi za dijelove ili dijelove, koji su bili sastavni dio usluga/rada, koje je obavila firma LOTRIČ Control d.o.o. Garanciju može kupac iskoristiti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkrivanja kvara, uz pisani dokument, u kojem daje razloge za uvažavanje reklamacije.

XIX. PRAVNO OBAVJEŠTENJE

Svi podaci, slike, grafikoni ili dokumenti, koje kupac dobije posredno ili neposredno od LOTRIČ Control d.o.o. su zaštićeni Zakonom o autorskim pravima i nije ih dozvoljeno reproducirati ili uporabljivati, bez prethodnog pisanoga dopuštenja. Vrijednosti i logotipi firme, koje predstavljaju firme LOTRIČ Control d.o.o. su njihovo vlasništvo.

XX. SPECIFIČNI UVJETI POSLOVANJA

Uvjeti valjanosti usluga

Rezultati mjerenja navedeni u Certifikatima o kalibraciji/evaluaciji/ispitivanju ili Potvrdama o kontroli/mjerenjima/kvalifikaciji, izvještajima o pregledu stanja mjerila/predmeta, su dati u trenutku obavljanja mjerenja i ne sadržavaju nikakve implikacije o njegovoj dugotrajnoj stabilnosti. U slučaju da imaju mjerila/predmeti mogućnost podešavanja od strane korisnika, vrijede rezultati mjerenjau slučaju pravilnog izvršenog podešavanja, za kojeje odgovoran korisnik.

Valjanost ponudbene cijene

Cijene kalibracije/evaluacije/ispitivanja, kontrole, kvalifikacije, ovjeravanja ili drugih mjerenja ne uključuje potrebna podešavanja ili popravke.

U slučaju, da se tijekom izvođenja usluge iskaže potreba za podešavanjem ili popravkom mjerila/predmeta, onda se kupcu zaračuna ponovni pregled mjerila/predmeta. U tom slučaju se prethodno o povećanju cijene treba posavjetovati s kupcem.

Specifične narudžbe

Kupac prilikom narudžbe mjeriteljskoga pregleda navede vrstu zahtijevane usluge, koja može biti akreditirana ili neakreditirana:

- kalibracija/evaluacija/mjerenja (rezultat je Certifikat o kalibraciji/evaluaciji/mjerenjima),
- ispitivanja (rezultat je Certifikat o ispitivanju),
- kontrola/kvalifikacija (rezultat je potvrda o kontroli/kvalifikaciji),
- zakonska ovjeravanja (rezultat je verifikaciona oznaka i na zahtjev kupca Potvrda o verifikaciji, koju izdaje IMBiH),
- popravke, podešavanje, održavanje.

Kupac mora specificirati veličine i parametre, te njihove vrijednosti, pri kojima se trebaju izvoditi kalibracije/evaluacije/kvalifikacije,/kontrole/mjerenja. U suprotnom slučaju, se na osnovu svojstava predmeta i uputa od strane proizvođača izaberu tako, da su reprezentativni za cijelo područje djelovanja mjerila/predmeta. Ako to nije moguće, onda se prethodno posavjetuje s kupcem.

Ukoliko je kupac upoznat s bilo kakvim kvarom ili pogrešnim radom mjerila/predmeta, dužan je o tome u narudžbi upozoriti, pa se kod razmatranja usluge uzme pretpostavka da je instrument/uzorak funkcionalno neispravan.

Kupcu savjetujemo, da prije slanja instrumenta/uzorka obavi kompletnu funkcionalnu kontrolu.

Ako se prilikom kalibracije otkrije kvar, o tome treba obavijestiti kupca i zahtijevati njegove daljnje upute. Za sve popravke se prethodno usmeno ili pismeno treba dogovoriti s vlasnikom mjerila/predmeta, koji mora izdati pismenu izjavu o priznavanju troškova i načinu popravke. Mjerila/predmeti trebaju popraviti sami ili ga predati uodgovarajući ovlašteni servis.

Sigurnost

Kupac je dužan mjerila/predmete predati u takvom stanju, da nisu i ne smiju biti nesigurnii škodljivi po zdravlje ili okolinu. Mjerila/predmeti ne smiju uzrokovati opasnosti po zdravlje ljudi i životinja i okoline. Ukoliko to nije moguće obezbjediti, kupac je dužan obavijestiti firmu LOTRIČ Control d.o.o. o potencijalnim nesigurnostima tijekom rukovanja, kao i poučiti osoblje, da mogu sigurno izvesti tražene postupke usluga/rada.

Ukoliko su mjerila/predmeti pripremljeni za siguran rad od strane treće strane, onda se odgovornost kupca ne umanjuje. U tom slučaju je kupac dužan obezbjediti pisanu suglasnost o sigurnosti mjerila/predmeta. Poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. ima pravo za ukidanje postupka u

bilo kojem trenutku, ako kupac nije obezbjedio sve potrebne zahtjeve vezano za sigurnost u radu smjerilima/predmetima.

Dostava mjerila/predmeta

Pri dostavi mjerila/predmeta kupac predloži svu raspoloživu tehničku dokumentaciju i svu pomoćnu opremu.

LOTRIČ Control d.o.o. pojedine predmete, označi sa 2D kodom (*data matrix code*) veličine 9 mm x 9 mm, koji služi za internu uporabu firme.

XXI. ZAVRŠNE ODREDBE

Sva pitanja koja nisu regulisana Vanjskim uslovima poslovanja reguliraju se:

- ugovorom stranaka, i
- zakonom koji regulira predmetna pitanja.

U slučaju neusaglašenosti između odredbi Pisanih pravila o vanjskim uvjetima poslovanja i zaključenih ugovora, primjenjuju se ove posljednje. Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Pisanih pravila o vanjskim uvjetima poslovanja postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršnost ostalih odredbi i uslova iz Ugovora o poslovnoj saradnji i odredbi iz ovog akta.

Pisana pravila o vanjskim uvjetima poslovanja će se objaviti i biti dostupni na web stranici LOTRIČ Control d.o.o.

U slučaju spora u vezi tumačenja, primjene, pravdanja, trajanja, pravovaljanosti ili posljedica Pisanih pravila o općim uvjetima poslovanja ugovorne strane će pokušati spor riješiti mirnim putem. U suprotnom, nadležan je Općinski sud u Mostaru.

Mario Sopta
direktor
LOTRIČ Control d.o.o. Mostar

