

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/rada, koji imaju veze s navedenim uslugama.

Cijena za obavljenju uslugu se odredi na osnovu:

- cijene usluge/rada po važećem cjeniku ili dogovorene cijene za usluge/rad,
- 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/radom.

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 NARUĐBE

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 izvedbe.

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 u slučaju kada to nalaže nacionalno zakonodavstvo.

IX. NEPRISTRANOST, NEOVISNOST, POŠTENJE

Firma LOTRIČ Control d.o.o. je organizirano tako, da je moguće održavati i pravilno ocjenjivati njegovo poslovno poštenje i neovisnost. Firma LOTRIČ Control d.o.o. je neovisno ili financijski samostalno kod suradnje s kupcima ili bilo kojim suradnicima što dokazuje s elementima poslovnog ponašanja: sistem vođenja kvalitete s poslovníkom kvalitete, cjenikom, pravilnom sposobnošću, godišnjim planovima i filozofijom svojega 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 procjenu rizika za nepristranost i mjere za sprečavanje nastanka nepristranosti osoblja u njegovom svakodnevnom radu. Nediskriminacija znači da sve stranke imaju jednako pravo na usluge/radu 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/rad u više područja LOTRIČ Control d.o.o. može izdati potvrdu i račune odvojeno.

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, podaci ili izjave uporabljavaju u druge svrhe u odnosu na prvotnu namjenu. 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 ju je jasno definirati i istražiti 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.

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

Kupac treba da plati obveze po računu o obavljenoj usluzi u roku od 15 dana ili kako je dogovoreno u ponudi ili ugovoru. Kao dan plaćanja se uzima dan kada novac prisprije na transakcijski račun firme LOTRIČ Control d.o.o.

Ako kupac svoje obveze ne ispunjava, mora u zadanom roku plaćati određeni dio, o razlozima neplaćanja spornoga dijela računa pismenim putem obavijestiti firmu LOTRIČ Control d.o.o. Odgoda plaćanja računa od strane kupca ne utiče na njegovu obvezu da plaća račun. U slučaju odgode plaćanja firma LOTRIČ Control d.o.o. pridržava pravo zaračunati zakonske kamatne stope. Ako kupac ne plaća kamate, poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. iz plaćenog dijela računa najprije pokrije kamate, pa zatim dio iznosa računa.

XV. Odstupanje od pogodbe

Ako poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. u skladu s dogovorom mora prvi ispuniti svoju obvezu, a potraživanja prema kupcu postanu takva da je veoma neizvjesno da će kupac ispuniti svoje obveze, poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. može zahtijevati najprije ispunjenje prethodnih obveza kupca. Ako kupac te obveze ne ispuni u roku od 8 dana po izdanom zahtjevu, poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. može da odstupi od pogodbe.

XVI. 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.

XVII. GARANCIJA

Usluge/rad imaju garanciju koja je propisana na garancijskom listu ili računu. Ako garancijski rok nije propisan vrijedi šest mjeseci. Garancija je valjana poštivanjem upute za korištenje za uporabu i pravilnom rukovanju osoblja sa predmetima. Garancija vrijedi za dio ali i za 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.

XVIII. PRAVNE OBAVIJESTI

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 LOTRIČ Control d.o.o. su njihovo vlasništvo.

XIX. 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 izdani u trenutku obavljanja mjerenja i ne sadržavaju nikakve implikacije o njegovoj dugotrajnoj stabilnosti.

U slučaju da mjerila/predmeti imaju mogućnost podešavanja od strane korisnika, rezultati mjerenja vrijede u slučaju pravilnog izvršenog podešavanja za koje je 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 te 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/kontrole 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 popravljamo sami ili ga predajemo u odgovarajući ovlašteni servis.

Sigurnost

Kupac je dužan mjerila/predmete predati u takvom stanju da nisu i ne smiju biti nesigurni i škodljivi po zdravlje ili okolinu. Mjerila/predmeti ne smiju uzrokovati opasnosti po zdravlje ljudi i životinja i okoline. Ukoliko to nije moguće osigurati 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 treće strane time se ne umanjuje odgovornost kupca. U tom slučaju je kupac dužan osigurati pisanu suglasnost o sigurnosti mjerila/predmeta. Poduzeće LOTRIČ Control d.o.o. ima pravo za prekidanje postupka u bilo kojem trenutku ako kupac nije osigurao sve potrebne zahtjeve vezano za sigurnost na radu s mjerilima/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.

XX. ZAVRŠNE ODREDBE

Za pitanja čiji odgovori nisu sadržani u ovom dokumentu »Vanjski uvjeti poslovanja« važeće su zakonske odredbe i propisi.

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