

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA važe u svim područjima rada firme LOTRIČ Metrologija d.o.o. Kragujevac (u daljem tekstu: LOTRIČ), gde je uključena treća strana – korisnik usluga/proizvoda. Opšti uslovi poslovanja ne važe ako je drugačije definisano u Dopuni opštih uslova ili ako je drugačije definisano u ugovoru sa korisnikom.

Korisnicima se uvek skrene pažnja da pažljivo pročitaju »Opšte uslove poslovanja«. Nepoznavanje njegovih odredbi ne može biti predmet reklamacije ili garancijske popravke.

I. PODRUČJE PRIMENE

Opšti uslovi poslovanja definišu prava i obaveze obe ugovorne strane, s jedne strane firme LOTRIČ i sa druge strane korisnika usluge koju obavlja LOTRIČ, i definišu način, sadržaj i uslove poslovanja i sastavni su deo svakog ugovora, ponude ili narudžbenice.

Opšti uslovi poslovanja objavljeni su na web stranici preduzeća LOTRIČ <http://www.lotric.rs/>. Oni se mogu tokom vremena menjati, a nova verzija stupa na snagu danom objave na web stranici preduzeća.

Opšti uslovi poslovanja su dostupni i na lokaciji firme LOTRIČ Metrologija d.o.o.: Kosovska 4, 34000 Kragujevac i deo su dokumentacije Poslovnika o kvalitetu firme.

II. CENE I TROŠKOVI

Korisniku se naplaćuje obavljena usluga i/ili isporučeni proizvod i troškovi nastali u vezi sa uslugom/proizvodom.

Cena obavljene usluge/proizvoda određuje se na osnovu:

- cene usluge/proizvoda po važećem cenovniku, odnosno dogovorene cene usluge/proizvoda,
- utrošenog vremena za obavljanje usluge/proizvoda sa uključenom cenom satnice prema cenovniku, odnosno dogovorene cene po satu.

Gore navedene stavke ne uključuju PDV, putne, transportne i druge troškove, koji nisu direktno povezani sa uslugom/proizvodom.

III. NEPREDVIĐENI DODATNI RADOVI I PONAVLJANJA

U slučaju nepredviđenih dodatnih radova ili u slučaju ponavljanja usluge/proizvoda ili dela usluge/proizvoda, koji su posledica karakteristika predmeta usluge/proizvoda, cena se definiše na osnovu pismenog ili usmenog sporazuma koji se sklapa sa korisnikom (nepredviđeni dodatni radovi).

IV. VAŽNOST PONUDE ILI PREDRAČUNA

Ponuda ili predračun obavezuje firmu LOTRIČ za vreme navedeno u ponudi ili predračunu. Ako rok nije naveden, rok važnosti ponude ili predračuna je 30 dana.

V. POČETAK OBAVLJANJA USLUGE

Narudžbenica je prihvaćena onda kada se korisnik u pisanoj ili usmenoj formi saglasi sa obavljanjem usluge/proizvoda, ili ako iz drugih okolnosti sigurno proizilazi da je korisnik saglasan sa obavljanjem usluge/proizvoda. LOTRIČ, zatim, u najkraćem mogućem roku obaveštava korisnika o mogućnosti obavljanja usluge/proizvoda.

VI. PREKID ILI ODBIJANJE OBAVLJANJA USLUGE

U slučaju prekida ili odbijanja od strane korisnika, korisnik je dužan platiti troškove za rad koji je obavljen do trenutka opoziva, kao i druge potencijalne troškove, koji potiču neposredno iz opoziva narudžbenice.

VII. NEIZVODLJIVOST NARUDŽBINE

Ako zbog karakteristika predmeta etaloniranja, ispitivanja, kontrole ili overavanja nije moguće ispuniti narudžbenicu u potpunosti, korisnik je dužan platiti radove koji su već obavljeni. Isto važi i za proizvode.

VIII. UPOTREBA DOKUMENATA

Korisnik i treća lica smeju koristiti izdate dokumente samo u svrhe za koje su izdati. Dokumenti se smeju koristiti samo u celosti.

Registracija i/ili unos podataka u internet aplikacije LOTRIČ je obavezna i namenjena je isključivo za pravilno obavljanje usluga/proizvoda. LOTRIČ neće nikada distribuirati, prodati, iznajmiti ili na bilo kakav način trgovati podacima korisnika, osim uz pismeno odobrenje vlasnika podataka. Pri izvođenju kontrole u svrhu zakonske overe, Izveštaj o overi se izdaje samo na izričit zahtev korisnika ili u slučaju da to zakon nalaže.

IX. NEPRISTRASNOST, NEZAVISNOST, POŠTENJE

Firma LOTRIČ je organizovana tako da je moguće održavati i uvek ocenjivati njeno poslovno i finansijsko poštenje i nezavisnost. Firma LOTRIČ je nezavisna, odnosno finansijski samostalna pri interakciji sa korisnicima ili svim zainteresovanim stranama, što se dokazuje elementima poslovnog ponašanja: sistemom upravljanja kvalitetom i Poslovníkom o kvalitetu, cenovnikom, radnom sposobnošću, godišnjim planom i filozofijom svog delovanja sa svim elementima ili dokumentima kao što su: vrednosti, vizija, misija, etički kodeks. Nepristrasnost, nezavisnost i poštenje su obaveza najvišeg rukovodstva firme LOTRIČ, a time i celokupnog osoblja sistema upravljanja kvalitetom.

Osoblje firme LOTRIČ radi nepristrasno u odnosu prema svojim korisnicima. Firma ima Ocenu rizika po nepristrasnost i mere za sprečavanje pojave pristrasnosti osoblja u njegovom svakodnevnom radu. Nediskriminacija znači da svi korisnici imaju jednaka prava na usluge/proizvode firme LOTRIČ.

X. POVERLJIVOST PODATAKA

LOTRIČ se obavezuje da će poštovati principe poslovne poverljivosti svih podataka dobijenih u postupku izvođenja usluge/rada. Ukoliko posredovanje podataka o merilu/uzorku zahteva zakon, preduzeće LOTRIČ ima pravo posredovati podatke zvaničnim državnim nadzornim institucijama u okviru ovlašćenja koja su tim institucijama dodeljena zakonodavstvom.

XI. ODGOVORNOST

LOTRIČ odgovara korisniku za štetu ako ona nastane kao posledica greške. LOTRIČ ne preuzima odgovornost za rad koji nije obavljen ili nije bio obavljen pod nadzorom firme LOTRIČ, ne odgovara za štetu nastalu u slučaju kada se rešenja, podaci ili izjave koriste u svrhu za koju nisu bili izdati. Korisnik mora o grešci pri popunjavanju narudžbenice obavestiti firmu LOTRIČ najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema narudžbenice za popunjavanje.

Prigovor na obavljenju uslugu/proizvod korisnik mora u pisanoj formi podneti firmi LOTRIČ u roku od 15 dana od preuzimanja proizvoda ili obavljene usluge. Usmene reklamacije se primaju samo u sedištu uprave preduzeća. LOTRIČ se obavezuje da će prigovore i žalbe rešavati u skladu sa sistemom upravljanja kvalitetom u najkraćem mogućem roku i o tome obavestiti korisnika. U slučaju da se greška otkrije naknadno (skrivena greška), bitno je jasno otkriti, da to nije posledica manipulacije korisnika. Korisnik mora podneti žalbu u roku od 8 dana od otkrivanja greške. LOTRIČ nije obavezan za razmatranje i rešavanje prigovora i žalbi po isteku navedenih rokova.

XII. VIŠA SILA

LOTRIČ nije odgovoran za štetu prouzrokovanu okolnostima koje nisu mogle biti sprečene, otklonjene ili izbegnute.

XIII. ROK ZA ISPUNJAVANJE NARUDŽBINE

Rok za ispunjavanje zavisi od složenosti i obima narudžbine i od raspoloživih kapaciteta firme LOTRIČ. Rok ispunjenja narudžbine je predmet dogovora prilikom sklapanja posla. Vreme ispunjenja narudžbine se računa od trenutka kada su ispunjeni svi uslovi postavljeni od strane firme LOTRIČ za početak izvođenja narudžbine.

XIV. PLAĆANJE

Korisnik plaća račun u roku od 15 dana nakon obavljene usluge ili kao što je definisano u ponudi ili ugovoru. Kao datum plaćanja se računa datum kada novac stigne na transakcioni račun firme LOTRIČ. Ukoliko se korisnik ne slaže sa iznosom obaveze, u datom roku mora platiti nesporan deo, a o razlozima neplaćanja spornog dela mora u pisanoj formi obavestiti firmu LOTRIČ. U slučaju zakašnjenja plaćanja, LOTRIČ zadržava pravo da naplati zakonsku zateznu kamatu. Ukoliko korisnik ne isplati kamatu, firma LOTRIČ iz isplaćenog iznosa najpre pokriva kamatu, a zatim deo iznosa računa.

XV. RASKID UGOVORA

Ukoliko, prema ugovoru, LOTRIČ mora prvi ispuniti svoju obavezu, a finansijska situacija korisnika postane takva da je neizvesno da li će korisnik biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu, LOTRIČ može zahtevati da korisnik unapred ispuni obavezu. Ukoliko korisnik tu obavezu ne ispuni u roku od 8 dana od dana izdatog zahteva, LOTRIČ može raskinuti ugovor.

XVI. SPOROVI

Sporovi stručno-tehničke prirode rešavaju se saradnjom za to zaduženog tehničkog osoblja korisnika i firme LOTRIČ. Za sve druge sporove, koje nije moguće rešiti sporazumno, nadležan je sud u Kragujevcu.

XVII. GARANCIJA

Usluge/proizvodi imaju garanciju koja je propisana na garantnom listu ili računu. Ukoliko nije propisan, garantni rok važi šest meseci. Garancija važi ako se uzimaju u obzir uputstva za upotrebu i pravilno rukovanje uzorkom od strane osoblja. Garancija važi samo za deo ili delove koji su bili deo usluge/proizvoda koju je naplatila firma LOTRIČ. Korisnik može primeniti garanciju najkasnije u roku od 8 dana pismenim dokumentom u kojem su navedeni razlozi za njeno izvršenje.

XVIII. IZMENE

LOTRIČ zadržava pravo da bilo kada izmeni Opšte uslove poslovanja. Sve izmene su obavezujuće za korisnika ako su mu bile predstavljene.

XIX. PRAVNA PORUKA

Svi podaci, slike, grafike ili dokumenti koje primite posredno ili neposredno od firme LOTRIČ zaštićeni su Zakonom o autorskim pravima i zabranjeno je reprodukovanje ili upotreba bez prethodnog pismenog odobrenja. Robne marke i logotipi preduzeća koje zastupa LOTRIČ su njihova imovina.

XX. SPECIFIČNI USLOVI POSLOVANJA

Uslovi važnosti usluge

Rezultati merenja navedeni u Uverenju o etaloniranju/ispitivanju, odnosno u Izveštaju o kontroli, govore o stanju instrumenta/uzorka u trenutku izvođenja merenja i ne sadrže nikakve informacije o njegovoj dugotrajnoj stabilnosti.

U slučaju da instrument/uzorak ima mogućnost podešavanja od strane korisnika, rezultati merenja važe samo u slučaju pravilno izvedenog podešavanja, a za to se mora pobrinuti korisnik.

Važnost cene u ponudi

Cene etaloniranja/ispitivanja/kontrole/overe ne uključuju moguća potrebna podešavanja ili popravke. U slučaju da se za vreme izvođenja usluge pokaže da se instrument/uzorak mora podesiti ili popraviti, korisniku se naplaćuje i ponovno etaloniranje merila. U tom slučaju se prethodno o povećanju cene konsultuje sa korisnikom.

Specifične narudžbenice

Korisnik u narudžbenici navodi vrstu zahtevane usluge, koja može biti akreditovana ili neakreditovana:

- etaloniranje/ispitivanje (rezultat je Uverenje o etaloniranju/ispitivanju), kontrola (rezultat je Uverenje o kontroli),
- zakonska overa (rezultat je nalepnica o overavanju, po narudžbenici korisnika takođe i potvrda o usaglašenosti sa propisima), ako postoji važeće odobrenje tipa merila, i pravilnik o metrološkim karakteristikama, ili
- servis, podešavanje, održavanje.

Korisnik mora specificirati veličine i parametre i njihove vrednosti, za koje treba izvršiti metrološki pregled. U suprotnom, na osnovu sopstvenog iskustva i preporuke proizvođača, veličine i parametri, kao i njihove vrednosti biće izabrane tako da su reprezentativni za kompletan rad instrumenta/uzorka. Ukoliko to nije moguće, prethodno se obavlja konsultacija sa korisnikom.

Ukoliko korisnik zna ili sumnja da postoji bilo kakav kvar ili neispravnost instrumenta/uzorka, dužan je da o tome upozori prilikom narudžbine, jer usluzi uvek pristupamo sa pretpostavkom da je merilo funkcionalno besprekorno. Korisniku preporučujemo da, pre slanja instrumenta/uzorka, izvrši barem funkcionalnu proveru.

Ukoliko se, tokom trajanja pregleda, otkrije kvar, o tome odmah obaveštavamo korisnika i zahtevamo njegova dalja uputstva. U slučaju dogovora o servisu/popravci, merilo popravljamo ili sami ili tako što ga pošaljemo u odgovarajući ovlašćeni servis.

Sigurnost

Korisnik je dužan da instrumente/uzorke pošalje u takvom stanju da oni nisu i ne smeju biti opasni po zdravlje ili životnu sredinu. Merila/uzorci ne smeju uzrokovati opštu opasnost po ljude i životnu sredinu. Ukoliko to nije moguće obezbediti, korisnik je dužan obavestiti firmu LOTRIČ o potencijalnim opasnostima i uputiti osoblje tako da može bezbedno vršiti svoje procedure.

Ukoliko je instrument/uzorak pripremljen za siguran rad od strane trećeg lica, odgovornosti korisnika se ne smanjuju. U tom slučaju je korisnik dužan dobiti pismenu saglasnost o sigurnosti instrumenta/uzorka. LOTRIČ ima pravo da odbije proceduru u bilo kom trenutku, ukoliko korisnik ne obezbedi ispunjavanje svih zahteva za siguran rad sa instrumentom/uzorkom.

Dostavljanje mernih instrumenata/uzoraka

Prilikom dostavljanja mernih instrumenata/uzoraka, korisnik takođe prilaže i svu raspoloživu prateću tehničku dokumentaciju i svu pomoćnu mernu opremu.

LOTRIČ pojedine uzorke označava 2D bar kodom (*data matrix code*), koji služi za internu upotrebu u firmi.

XXI. ZAVRŠNE ODREDBE

Pitanja koja nisu regulisana Opštim uslovima poslovanja, podležu odredbama važećih propisa.

Saša Jovanović
direktor
LOTRIČ Metrologija d.o.o. Kragujevac

