

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

UVODNE DOLOČBE

Splošni pogoji poslovanja veljajo na vseh področjih dela družbe LOTRIČ Meroslovje d.o.o. (v nadaljevanju družba LOTRIČ), kjer je udeležena druga stranka (v nadaljevanju naročnik).

Splošni pogoji poslovanja so sestavni del ponudb in pogodb oziroma dogovorov, ki so sklenjeni med družbo LOTRIČ in naročnikom ter se nanašajo na vsako naročilo (ponudba, predračun, naročilo, pogodba...). Z vstopom v pravno poslovno razmerje z družbo LOTRIČ – za vstop v pravno poslovno razmerje se štejejo sprejem ponudbe, izdaja in/ali potrditev naročila, sprejem in/ali potrditev predračuna, sklenitev pogodbe, sklenitev dogovora (vse naštetu v nadaljevanju pogodba) se šteje, da naročnik s temi Splošnimi pogoji poslovanja izrecno soglaša in se z njimi v celoti strinja. Prav tako naročnik izrecno priznava, da se za vsa pravna razmerja med njo in družbo LOTRIČ uporablja izključno pogodba in predmetni splošni pogoji ali drugi splošni pogoji poslovanja (morebitni dodatki k splošnim pogojem poslovanja družbe LOTRIČ, oziroma spremembe ali dopolnitve splošnih pogojev)

Splošni pogoji poslovanja veljajo v vsakem pravno poslovnem razmerju med naročnikom in družbo LOTRIČ, razen takrat, ko je neuporaba le-teh izrecno pisno dogovorjena v pogodbi.

Splošni pogoji poslovanja so objavljeni na spletni strani družbe LOTRIČ www.lotric.si, prav tako se v fizični obliki hranijo na sedežu družbe Selca 163, 4227 Selca. Naročnik je na splošne pogoje opozorjen z besedilom same pogodbe. S tem se šteje, da so naročniku splošni pogoji poslovanja znani, s sklenitvijo pogodbe naročnik izjavlja, da je splošne pogoje poslovanja prebral in se z njimi v celoti seznanil. Nepoznavanje le-teh ne more biti razlog neobstoja pravno poslovnega razmerja, predmet reklamacije in/ali garancijskega popravila.

I. PODROČJE VELJAVNOSTI

Splošni pogoji poslovanja določajo pravice in obveznosti obeh pogodbenih strank, tako družbe LOTRIČ kot naročnika ter določajo način, vsebino in pogoje poslovanja in so sestavni del vsake pogodbe.

Splošni pogoji poslovanja se lahko v času veljavnosti spremenijo, s tem da veljajo na dan sklenitve pogodbe veljavni splošni pogoji. Veljavnost spremenjenih Splošnih pogojev poslovanja je z dnevom izdaje splošnih pogojev poslovanja oziroma z dnem objave na spletni strani družbe LOTRIČ. Splošni pogoji poslovanja so del dokumentacije Poslovnika kakovosti družbe.

II. CENE IN STROŠKI

Za opravljeno storitev in/ali dobavljeni izdelek se stroške, ki jih ima družba LOTRIČ v zvezi s storitvijo/izdelkom, zaračuna naročniku.

Cena za opravljeno storitev / izdelek se določi na podlagi:

- cene storitve/izdelka po veljavnem ceniku družbe LOTRIČ (v nadaljevanju cenik) oziroma dogovorjene cene za storitev/izdelek,
- porabe časa za izvedbo storitev/izdelka z upoštevanjem cene urne postavke po ceniku, oziroma dogovorjene cene za uro.

Postavke zgoraj ne vključujejo DDV ter potnih, transportnih in ostalih stroškov, ki so neposredno in/ali posredno povezani s storitvijo/izdelkom.

III. NEPREDVIDENA DODATNA DELA IN PONOVIČE

V primeru nepredvidenih dodatnih del ali ponovitve storitve/izdelka ali delov storitve/izdelka, ki so posledica lastnosti predmeta storitve/izdelka, se cena določi na podlagi pisnega oziroma ustnega sporazuma sklenjenega z naročnikom – nepredvidena dodatna dela.

IV. VELJAVNOST PONUDBE ALI PREDRAČUNA

Družba LOTRIČ se zavezuje k veljavnosti ponudbe ali predračuna za čas, ki je naveden v ponudbi ali na predračunu. Če rok ni naveden, velja, da je rok veljavnosti ponudbe ali predračuna najmanj 15 dni.

V. PRIČETEK IZVEDBE STORITEV

Naročilo je sprejeto takrat, ko naročnik pisno ali ustno poda strinjanje z izvedbo storitev/izdelka, ali če iz drugih okoliščin zagotovo izhaja strinjanje naročnika z izvedbo storitev/izdelkom. Družba LOTRIČ v najkrajšem možnem času naročnika obvesti o zmožnosti izvedbe storitve/izdelka.

Za specifične storitve (na primer certificiranje), kjer se s strani zakonodaje ali standardizacije zahteva pisna vloga ali podpisana pogodba ali druge vrste pisni dokument, je naročilo sprejeto takrat, ko se potrdi vloga in/ali se podpiše pogodba ali drug predpisani pisni dokument.

VI. PREKINITEV ALI ZAVRNITEV IZVEDBE STORITEV

V primeru prekinitve ali zavrnitve izvedbe s strani naročnika, je le-ta dolžan plačati stroške za delo, ki je bilo opravljeno do trenutka preklica ter morebitne druge stroške, ki izvirajo posredno in/ali neposredno iz preklica naročila.

V primeru prekinitve ali nezmožnosti izvedbe naročene storitve/izdelka, družba LOTRIČ o tem obvesti naročnika in navede tudi razloge in okoliščine, zaradi katerih je bila sprejeta taka odločitev.

VII. NEIZVEDLJIVOST NAROČILA

Če zaradi lastnosti vzorca v popolnosti ni mogoče izpolniti naročila, je naročnik dolžna plačati stroške za dela, ki so bila že opravljena. Enako velja za izdelke.

VIII. ODSTOP OD POGODBE

Naročnik ima pravico odstopiti od pogodbe kadarkoli, vendar pri tem nosi vse stroške, ki so dotlej nastali v procesu dela, ter škodo, ki bo nastala zaradi izpada planiranega dela v času do konca veljavnosti pogodbe. Družba LOTRIČ ima pravico od pogodbe odstopiti, kadar naročnik ne izpolnjuje obveznosti iz pogodbe, vendar naročnika pred tem opomni na nepravilnosti in ji da primeren čas, da te nepravilnosti odpravi. Po izvedbi vseh potrebnih sprememb se dela po pogodbi ponovno vzpostavijo.

IX. UPORABA LISTIN in ZNAKOV

Listine se smejo uporabljati zgolj za namene, za katere so bili izdane in se smejo uporabljati, kopirati in razmnoževati samo v celoti. Sklicevanje na listino je dovoljeno, samo če je lista priložena dokumentu, kjer se sklic nahaja in/ali je lista javno dostopna in/ali je lista stalno na voljo naslovniku dokumenta.

Uporaba znaka blagovne znamke družbe LOTRIČ in ostalih znamk skupine LOTRIČ ni dovoljena v nobenem primeru, brez predhodnega pisnega dovoljenja družbe LOTRIČ.

Registracija in/ali vpis podatkov v spletne aplikacije družbe LOTRIČ je nujno in je namenjeno izključno za pravilno izvajanje storitev/izdelkov. Družba LOTRIČ ne bo nikoli posredovala, prodala, dala v najem ali kako drugače trgovala s podatki naročnikov, razen s pisnim pooblastilom lastnika podatkov.

Pri izvajanju kontrole v namen zakonskih overitev se Poročilo o overitvi/kontroli pošlje le na izrecno željo naročnika proti plačilu ali v primeru, ko to nalaga veljavna zakonodaja.

V primeru, da je za izvedbo naročila potrebno izvesti storitve/izdelke z več področij, lahko LOTRIČ izda listine in račune ločeno.

X. NEPRISTRANOST, NEODVISNOST, POŠTENOST, NEDISKRIMINATORNOST

Družba LOTRIČ je organizirana tako, da je zmožna vzdrževati in vedno ocenjevati poslovno poštenost, nepristranskost in neodvisnost. Družba LOTRIČ je neodvisna oziroma finančno samostojna pri poslovanju z naročniki oziroma vsemi deležniki, kar dokazuje z elementi poslovnega obnašanja: sistemom vodenja oziroma poslovníkom kakovosti, cenikom, opravilno sposobnostjo, letnimi plani in filozofijo svojega delovanja z vsemi elementi oziroma dokumenti.

Dolgoročno medsebojno sodelovanje temelji na elementih filozofije in strategije družbe LOTRIČ, kot so: vrednote, vizija, poslanstvo in določila etičnega kodeksa. Nepristranskost, neodvisnost in poštenost so zaveza najvišjega vodstva družbe LOTRIČ in s tem celotnega osebja sistema vodenja.

Z nepristranskim delovanjem celotnega osebja družba LOTRIČ ustvarja zaupanje naročnikov, s katerimi razvija partnerske odnose. Družba ima ocenjena tveganja za nepristranskost, preverja in analizira prepoznana tveganja pri delu in po potrebi predlaga ukrepe za preprečevanje nastanka pristranskosti osebja pri njegovem vsakodnevnem delu. Vsi naročniki so obravnavani enako in imajo enake pravice in možnosti do storitev/izdelkov družbe LOTRIČ.

XI. ZAUPNOST PODATKOV

Družba LOTRIČ se obvezuje, da bo v postopkih izvedbe storitev/izdelka, spoštovala načela poslovne zaupnosti vseh pridobljenih podatkov, varovala lastniške pravice naročnikov in tajnost informacij. V kolikor posredovanje zaupnih podatkov o instrumentu/vzorcu zahteva zakon, je družba LOTRIČ upravičena posredovati podatke uradnim nadzornim inštitucijam v okviru pooblastil, ki jih tem inštitucijam daje zakonodaja.

XII. ODPRTOST

Družba LOTRIČ zagotavlja odprtost in dostop do ustreznih in pravočasnih informacij o svojih storitvah/izdelkih in so na zahtevo dostopne naročnikom, ki je storitev/izdelke naročila. V kolikor zakonodaja in/ali standardizacija zahtevata odprtost in dostop do ustreznih in pravočasnih informacij o svojih storitvah/izdelkih tudi za ostalo zainteresirano javnost, bo družba LOTRIČ to zagotovila v skladu z omejitvami, ki so predpisane oziroma zahtevane.

XIII. ODGOVORNOST

Družba LOTRIČ odgovarja naročnikom za škodo, če ta nastane kot posledica napake družbe LOTRIČ (razen majhne malomarnosti, opredeljene v Obligacijskem zakoniku) in ima zavarovane škodne primere in odgovornost.

Družba LOTRIČ ne prevzema odgovornosti za delo, ki ni opravljeno ali ni bilo opravljeno pod nadzorom družbe LOTRIČ, ne odgovarja za nastalo škodo v primeru, kadar se rešitve, podatki ali izjave uporabljajo v druge namene, kot za katere so bili izdani. Družba LOTRIČ ne prevzema odgovornosti za dele, ki so dobavljeni s strani drugega proizvajalca oziroma za skrite napake na delih izdelka, ki so bili kupljeni na prostem trgu. Za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi napak teh delov ne prevzame nikakršnih stroškov. Odjemalec mora o napaki pri izpolnitvi naročila obvestiti družbo LOTRIČ najkasneje v roku 15 dni od dneva sprejema izpolnitve.

Družba LOTRIČ ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi nepredvidljivih okoliščin, višje sile ter zaradi tveganj, ki jih je prevzel naročnik.

V primeru nezadovoljstva naročnika z odločitvijo ali opravljenimi storitvami/izdelki družbe LOTRIČ, je možna pritožba, ki jo naročnik družbi LOTRIČ posreduje v pisni obliki v roku 15 dni od opravljenosti storitve/dobavljenega izdelka. Ustne reklamacije se sprejemajo samo na sedežu družbe LOTRIČ, o tem se sestavi pisni zapisnik. Reklamacije se obravnava in rešuje v najkrajšem možnem času v skladu s postopki obvladovanja neskladnosti pri delu ter se o tem pripravi pisni odgovor z obrazložitvijo za pritožnika. V primeru, da se napaka ugotovi kasneje (skrita napaka), ta napaka pa

je bistvena in je jasno, da ni posledica ravnanja naročnika, mora naročnik podati pritožbo v roku 8 dni od odkritja, pri gospodarskih dogovorih pa nemudoma ob odkritju. Družba LOTRIČ do naročnikov ni zavezana za upoštevanje in reševanje pritožb in prizivov po preteku navedenih rokov.

Naročnik lahko izdane listine uporabi samo v obsegu veljavnosti, ki ga določi družba LOTRIČ, in na način, ki ne bo škodoval ugledu družbe LOTRIČ oziroma ogrozil zaupanja javnosti. Naročnik se zavezuje, da ne bo zlorabil izdanih listin in da bo preprečil podajanje zavajajočih ali napačnih informacij o listinah.

Če se v dokumentaciji ali kakršnih koli drugih obvestilih za javnost ugotovi napačno sklicevanje na, s strani družbe LOTRIČ, izdane listine, zavajajoča uporaba licenc, certifikatov ali kakršnih koli drugih mehanizmov za označevanje, da je storitev/izdelek certificiran oziroma potrjen, družba LOTRIČ dejanje naročnika resno obravnava in sprejme ustrezne ukrepe, ki so poziv k preklicu izjave/objave, opravičilo ali celo korektivne ukrepe v smislu preklica certifikata ali začasnega odvzema pravic sklicevanja ali uporabe.

XIV. VIŠJA SILA

Družba LOTRIČ ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi okoliščin, ki jih ni bilo mogoče predvideti, preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti.

XV. ROK IZPOLNITVE

Rok izpolnitve je odvisen od zahtevnosti in obsega naročila ter od razpoložljivih virov družbe LOTRIČ. Rok izpolnitve naročila je predmet dogovora pri sklenitvi pogodbe. Čas izpolnitve naročila se šteje od trenutka, ko so izpolnjeni vsi pogoji, postavljeni s strani družbe LOTRIČ, za začetek izvedbe naročila.

XVI. PLAČILO

Naročnik poravnava račun po opravljeni storitvi v roku 15 dni oziroma v roku, ki je določen v ponudbi ali pogodbi. Kot dan plačila se šteje dan, ko denar prispe na transakcijski račun družbe LOTRIČ.

Če se naročnik z višino obveznosti ne strinja, mora v danem roku plačati nesporen del, o razlogih neplačila spornega dela pa pisno obvestiti družbo LOTRIČ. Zavrnitev računa s strani naročnika ne vpliva na njegovo obveznost do plačila računa. V primeru zamude plačila si družba LOTRIČ pridržuje pravico zaračunati zakonite zamudne obresti. Če naročnik ne plača obresti, družba LOTRIČ iz plačanega zneska najprej pokrije obresti, nato pa del zneska računa.

XVII. ODSTOP OD POGODBE

Če mora družba LOTRIČ v skladu z dogovorom prva izpolniti svojo obveznost, gmotne razmere naročnika pa medtem postanejo takšne, da je negotovo, ali bo naročnik lahko izpolnil svojo obveznost, lahko družba LOTRIČ zahteva vnaprejšnjo izpolnitev obveznosti naročnika. Če naročnik te obveznosti ne izpolni v roku 8 dni po izdani zahtevi, lahko družba LOTRIČ odstopi od pogodbe.

XVIII. SPORI

Spori strokovno-tehnične narave se rešujejo s sodelovanjem za to zadolženega tehničnega osebja naročnika in družbe LOTRIČ. Vsi drugi spori, ki jih ni mogoče rešiti sporazumno, se rešujejo pred stvarno pristojnim sodiščem v Kranju.

XIX. GARANCIJA

Izdelki imajo garancijo, ki je določena na garancijskem listu ali računu. Garancija za izdelke je veljavna ob upoštevanju vseh navodil za uporabo in pravilnem rokovanju.

Za storitve, kjer običajno ni določen z garancijskim listom ali z računom, velja garancijska doba šestih mesecev. Garancija velja le za opravljene storitve in/ali rezervne dele, ki so bili zaračunani s strani

družbe LOTRIČ. V nobenem primeru garancija ne velja za potrošni material in/ali dele, ki so podvrženi obrabi in/ali za katere proizvajalec predpiše periodično zamenjavo.

Garancijo lahko naročnik uveljavlja najkasneje v 8 dneh od nastanka napake s pisnim dokumentom, kjer poda razloge za uveljavljanje.

XX.PRAVNO OBVESTILO

Vsi podatki, slike, grafike, dokumenti in listine, ki jih naročnik prejme posredno ali neposredno od družbe LOTRIČ, so zaščiteni z Zakonom o avtorskih pravicah in jih ni dovoljeno kopirati ali uporabljati brez predhodnega pisnega dovoljenja družbe LOTRIČ. Blagovne znamke in logotipi proizvajalcev, ki jih zastopa družba LOTRIČ, so njihova last.

XXI. SPECIFIČNI POGOJI POSLOVANJA

Pogoji veljavnosti storitve

Rezultati meritev navedeni v Certifikatu o kalibraciji/preskusu/pregledu/.../, Poročilu o overitvi/kontroli/pregledu/meritvi/kvalifikaciji/validaciji/ ... /, Certifikatu/potrdilu/... o skladnosti, Izjavi o skladnosti (v tem dokumentu listina), pričajo o stanju instrumenta/vzorca/naprave/.../ v trenutku opravljanja meritev in ne vsebujejo nikakršne informacije o njegovi dolgotrajni stabilnosti.

V primeru, da ima instrument/vzorec možnost naravnavanja s strani uporabnika, veljajo rezultati meritev zgolj v primeru pravilno izvršenega naravnavanja, za kar mora poskrbeti uporabnik.

Veljavnost ponudbene cene

Cene kalibracij/preskušanj/kontrol/kvalifikacij/pregledov/overitev/validacij/... / ali drugih storitev ne vključujejo morebitnih potrebnih naravnavanj, popravil, predpriprave, priprave, vzorčenja ...

V primeru, da se med potekom storitve izkaže, da je potrebno instrument/vzorec naravnati ali popraviti, se naročniku zaračuna tudi ponovni pregled instrumenta/vzorca. V takem primeru se družba LOTRIČ o povečanju cene predhodno posvetuje s naročnikom.

Specifična naročila

Naročnika lahko naroči specifične storitve, ki so lahko akreditirane ali neakreditirane:

- kalibracija/preskus/kontrola/kvalifikacija/pregled/validacija / ... / (rezultat je Listina),
- zakonska overitev (rezultat je overitvena oznaka; naročnik lahko naroči tudi Potrdilo o skladnosti), če obstaja veljavna odobritev tipa merila in pravilnik o meroslovnih značilnostih,
- popravilo, naravnavanje, vzdrževanje (rezultat je Poročilo o servisu/vzdrževanju),
- certifikaciji (rezultat je Izjava o skladnosti, certifikat o skladnosti ...).

Naročnika mora specificirati veličine in parametre ter njihove vrednosti, pri katerih se izvede storitev. V nasprotnem primeru družba LOTRIČ na osnovi lastnih izkušenj in priporočil proizvajalca izbere tako, da so veličine in parametri ter njihove vrednosti reprezentativne za celovito delovanje instrumenta/vzorca oziroma izvede pregled v skladu s predpisanim postopkom, navedeno v internih navodilih. Če to ni mogoče, se družba LOTRIČ predhodno posvetuje z naročnikom.

V kolikor naročnik ve ali sumi, da gre za kakršno koli okvaro ali napačno delovanje instrumenta/vzorca, je dolžan ob naročilu na to opozoriti, saj družba LOTRIČ k storitvi vedno pristopi s predpostavko, da je instrument/vzorec funkcionalno brezhiben. Družba LOTRIČ naročniku svetuje, da pred pošiljanjem instrumenta/vzorca opravi vsaj funkcionalno kontrolo.

Če družba LOTRIČ med potekom pregleda odkrije okvaro, o tem takoj obvesti naročnika in zahteva njegova nadaljnja navodila. Za vsa popravila se družba LOTRIČ predhodno ustno ali pisno dogovori z naročnikom instrumenta/vzorca, ki mora podati pisno izjavo o strinjanju s stroški in načinom popravila. Družba LOTRIČ instrument/vzorec popravi sama ali ga posreduje v ustrezen pooblaščen servis.

Specifične potrebe postopkov

Družba LOTRIČ si v primerih, ko je to zahteva strokovnega postopka oziroma zahteva standarda ali zakonodaje, pridruže pravico izdelati slikovno ali druge vrste gradivo, kot dokaz izvedbe postopka ali kot del postopka samega. Slikovno ali druge vrste gradivo bo uporabljeno izključno za namen izvedbe postopka, ter bo vsebovalo zgolj informacije vezane na vzorce obravnavane v postopku.

V kolikor bo zaradi narave vzorca slikovno ali drugo gradivo vsebovalo tudi druge informacije, se bo osebje družbe LOTRIČ posvetovalo z odgovorno osebo naročnika, ter pridobilo dovoljenje za izdelavo slikovnega ali drugega materiala.

Certifikacijski postopek

Družba LOTRIČ kot certifikacijski organ vodi in izvaja postopke certificiranja oziroma ugotavljanja skladnosti, na podlagi certifikacijske sheme, ki jo izbere naročnik. Informacije o certifikacijskih shemah so objavljene na spletni strani družbe LOTRIČ.

Certifikacijsko razmerje med družbo LOTRIČ in naročnikom je veljavno do preteka veljavnosti z njim povezanega certifikata.

Za obnovitev veljavnosti certifikata mora naročnika pred iztekom njegove veljavnosti družbi LOTRIČ predložiti novo zahtevo. Certifikacijsko razmerje se predčasno prekine, če družba LOTRIČ prekliče certifikat ali če za prekinitve zaprosi naročnik. Certifikacijsko razmerje se predčasno prekine tudi, če je bila podelitev certifikata zavrtnjena. Naročnik po izteku veljavnosti certifikata ne sme več uporabljati certifikata oziroma oznak povezanih s certifikatom.

Za postopke certifikacije poleg teh Splošnih pogojev poslovanja velja še dodatek k Splošnim pogojem poslovanja.

Varnost

Naročnik je dolžan instrumente/vzorke posredovati v takem stanju, da niso in ne smejo biti nevarni zdravju ali okolju. Instrumenti/vzorci ne smejo povzročati splošne nevarnosti za ljudi in okolje. V kolikor to ni možno zagotoviti, je naročnik dolžan obvestiti družbo LOTRIČ o potencialnih nevarnostih in poučiti osebje tako, da bo lahko varno izvajalo svoje postopke.

V kolikor je instrument/vzorec pripravljen za varno delo s strani tretje stranke, se odgovornosti naročnika ne zmanjšajo. V takem primeru je naročnik dolžna pridobiti pisno soglasje o varnosti instrumenta/vzorca. Družba LOTRIČ je upravičena do zavrtnitve postopka v katerem koli trenutku, v kolikor naročnik ne zagotovi vseh zahtev za varno delo z instrumentom/vzorcem.

Dostava instrumentov/vzorcev

Pri dostavi instrumentov/vzorcev naročnik predloži tudi vso razpoložljivo spremljajočo tehnično dokumentacijo in vso pomožno opremo.

Družba LOTRIČ vsak vzorec označi z 2D črtno kodo (*data matrix code*), ki služi za interno uporabo družbe.

XXII. KONČNE DOLOČBE

Za vprašanja, ki jih Splošni pogoji ne urejajo, veljajo določbe veljavnih predpisov in morebitna pogodbeno določila.

Marko Lotrič
generalni direktor
LOTRIČ Meroslovje d.o.o.

