

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Splošni pogoji poslovanja veljajo na vseh področjih dela družbe LOTRIČ Certificiranje d.o.o. (v nadaljevanju LOTRIČ Certificiranje), kjer je udeležena tretja stranka – odjemalec. Splošni pogoji poslovanja ne veljajo, če je drugače opredeljeno v pogodbi s stranko ali v ponudbi družbe LOTRIČ Certificiranje d.o.o.

Odjemalce prosimo, da si pozorno preberejo Splošne pogoje poslovanja, saj nepoznavanje le-teh, ne more biti predmet reklamacije ali garancijskega popravila.

I. PODROČJE VELJAVNOSTI

Splošni pogoji poslovanja določajo pravice in obveznosti obeh pogodbenih strank, na eni strani družba LOTRIČ Certificiranje d.o.o. in na drugi strani odjemalca (storitev/izdelek) ki jih opravlja LOTRIČ Certificiranje d.o.o., ter določajo način, vsebino in pogoje poslovanja in so sestavni del vsake pogodbe oziroma dogovora, ponudbe in naročilnice.

Splošni pogoji poslovanja so objavljeni na spletni strani družbe LOTRIČ Certificiranje d.o.o. www.lotric.si. Splošni pogoji poslovanja se lahko v času veljavnosti spremenijo in pričnejo veljati z dnevom objave na spletni strani družbe. Splošni pogoji poslovanja so na voljo tudi na lokaciji sedeža družbe: Savska loka 4, 4000 Kranj in so del dokumentacije Poslovnika kakovosti družbe.

II. CENE IN STROŠKI

Odjemalcu se opravljeno storitev/izdelek in stroške, ki jih ima v zvezi s storitvijo zaračuna.

Cena za opravljeno storitev se določi na podlagi:

- cene storitve/izdelka po veljavnem ceniku 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 niso povezani direktno s storitvijo/izdelkom.

III. NEPREDVIDENA DODATNA DELA IN PONOVIČE

V primeru nepredvidenih dodatnih del ali v primeru 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 odjemalcem (nepredvidena dodatna dela).

IV. VELJAVNOST PONUDBE ALI PREDRAČUNA

Ponudba ali predračun zavezuje družbo LOTRIČ Certificiranje za čas, ki je naveden v ponudbi ali na predračunu. Če rok ni naveden, velja, da je rok veljavnosti ponudbe ali predračuna 30 dni.

V. PRIČETEK IZVEDBE STORITEV

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

VI. PREKINITEV ALI ZAVRNITEV IZVEDBE STORITEV

V primeru prekinitve ali zavrnitve je odjemalec dolžan plačati stroške za delo, ki je bilo opravljeno do trenutka preklica, ter morebitne druge stroške, ki izvirajo neposredno iz preklica naročila.

VII. NEIZVEDLJIVOST NAROČILA

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

VIII. UPORABA DOKUMENTOV

Odjemalec in tretje osebe smejo uporabljati izdane dokumente le za namene, za katere so bili izdani. Dokumenti se smejo uporabljati samo v celoti.

Registracija in/ali vpis podatkov v spletne aplikacije LOTRIČ Certificiranje je nujno in je namenjeno izključno za pravilno izvajanje storitev/izdelkov. LOTRIČ Certificiranje ne bo nikoli posredovalo, prodalo, dalo v najem ali kako drugače trgovalo s podatki odjemalcev, razen s pisnim pooblastilom lastnika podatkov.

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

IX. NEPRISTRANOST, NEODVISNOST, POŠTENOST

Družba LOTRIČ Certificiranje je organizirana tako, da je možno vzdrževati in vedno ocenjevati poslovno poštenost in neodvisnost. Družba LOTRIČ je neodvisna oziroma finančno samostojna pri poslovanju z odjemalci oziroma vsemi deležniki, kar dokazuje z elementi poslovnega obnašanja: sistem vodenja kakovosti s 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 družbe.

Z nepristranskim delovanjem celotnega osebja, se ustvarja zaupanje odjemalcev, s katerimi družba LOTRIČ razvija partnerske odnose, Družba ima ocenjena tveganja za nepristranskost, preverja in analizira prepoznana tveganja pri delu in po potrebi predlaga ukrepe za preprečevanje nastanka nepristranskosti osebja pri njegovem vsakodnevem delu.

Nediskriminatornost pomeni, da so vse stranke enako obravnavane in imajo enake pravice in možnosti do storitev/izdelkov družbe LOTRIČ.

X. ZAUPNOST PODATKOV

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

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

XI. ODGOVORNOST

Družba LOTRIČ Certificiranje odgovarja odjemalcu za škodo, če ta nastane kot posledica napake družbe. Družba LOTRIČ Certificiranje ne prevzema odgovornosti za delo, ki ni opravljeno ali ni bilo opravljeno pod nadzorom družbe LOTRIČ Certificiranje, ne odgovarja za nastalo škodo v primeru, kadar se rešitve, podatki ali izjave uporabljajo v druge namene, kot za katere so bili izdani. Odjemalec mora o napaki pri izpolnitvi naročila obvestiti družbo LOTRIČ Certificiranje najkasneje v roku 15 dni od dneva sprejema izpolnitve.

Naročnik mora pritožbo na opravljeno storitev/izdelek družbe LOTRIČ Certificiranje v pisni obliki predložiti v roku 15 dni od prevzema izdelka oziroma opravljene storitve. Ustne reklamacije se sprejemajo samo na sedežu poslovanja družbe. Družba LOTRIČ Certificiranje se zaveže pritožbe reševati v skladu s sistemom vodenja kakovosti v najkrajšem možnem času in o tem obvestiti stranko. V primeru, da se napaka najde kasneje (skrita napaka), je bistvena in je jasno, da ni posledica ravnanja stranke, mora stranka podati pritožbo v roku 8 dni od odkritja, pri gospodarskih dogovorih pa nemudoma ob odkritju. Družba LOTRIČ Certificiranje do odjemalcev ni zavezano za upoštevanje in reševanje pritožb po preteku navedenih rokov.

XII. VIŠJA SILA

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

XIII. ROK IZPOLNITVE

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

XIV. PLAČILO

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

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

XV. ODSTOP OD POGODBE

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

XVI. SPORI

Spori strokovno tehnične narave se rešujejo s sodelovanjem za to zadolženega tehničnega osebja odjemalca in družbe LOTRIČ Certificiranje. Za vse druge spore, ki jih ni mogoče rešiti sporazumno, se rešujejo pred pristojnim sodiščem.

XVII. GARANCIJA

Storitve/izdelki imajo garancijo, ki je predpisana na garancijskem listu ali računu. Če garancijski rok ni predpisan, velja šest mesecev. Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil za uporabo in pravilnem rokovanju osebja z vzorcem. Garancija velja le za del ali dele, ki so bili del storitve/izdelka, ki ga je zaračunala družba LOTRIČ Certificiranje. Garancijo lahko odjemalec uveljavlja najkasneje v 8 dneh s pisnim dokumentom, kjer poda razloge za uveljavljanje.

XVIII. PRAVNO OBVESTILO

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

XIX. SPECIFIČNI POGOJI POSLOVANJA

Pogoji veljavnosti storitve

Rezultati meritev navedeni v Certifikatu o preskusu/ kalibraciji/, pričajo o stanju instrumenta/vzorca v trenutku opravljanja preskusa/meritev in ne vsebujejo nikakršne implikacije 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 skrbeti uporabnik.

Veljavnost ponudbene cene

Cene preskušanj/kalibracij/ovrednotenij/ ... ali drugih meritev ne vključujejo morebitnih potrebnih naravnavanj ali popravil.

V primeru, da se med potekom storitve izkaže, da je potrebno instrument/vzorec naravnati ali popraviti, se odjemalcu zaračuna tudi ponovni pregled instrumenta/vzorca. V takem primeru se predhodno o povečanju cene posvetujemo z odjemalcem.

Specifična naročila

Odjemalec ob naročilu preiskave navede vrsto zahtevane storitve, ki je lahko akreditirana ali neakreditirana:

- preskus (rezultat je Certifikat o preskusu/Poročilo o preskusu),
- meritev/kalibracija/ovrednotenje/(rezultat je Certifikat o meritvi /kalibraciji/ovrednotenju/),
- preiskovanje delovnega okolja (rezultat je Zapisnik/Poročilo o preiskavi),
- pregledovanja in preskušanja delovne opreme (rezultat je Zapisnik/Potrdilo o pregledu/preskusu),
- popravilo, naravnavanje, vzdrževanje.

Odjemalec mora specificirati veličine in parametre, ter njihove vrednosti, pri katerih se izvede meritev/kalibracija/ovrednotenje/kvalifikacija/kontrola, V nasprotnem primeru, na osnovi lastnih izkušenj in priporočil, proizvajalca izberemo tako, da so reprezentativne za celovito delovanje instrumenta/vzorca. Če to ni mogoče, se predhodno posvetujemo z odjemalcem.

V kolikor odjemalec ve ali sumi, da gre za kakršnokoli okvaro ali napačno delovanje instrumenta/vzorca, nas je dolžan ob naročilu nato opozoriti, saj vedno pristopimo k storitvi s predpostavko, da je instrument/vzorec funkcionalno brezhibno. Odjemalcu svetujemo, da pred pošiljanjem instrumenta/vzorca opravi vsaj funkcionalno kontrolo.

Če med potekom kalibracije odkrijemo okvaro, o tem takoj obvestimo odjemalca in zahtevamo njegova nadaljnja navodila. Za vsa popravila se predhodno ustno ali pisno dogovorimo z lastnikom instrumenta/vzorca, ki mora podati pisno izjavi o strinjanju s stroški in načinom popravila. Instrument/vzorec popravimo sami ali ga v posredujemo v ustrezen pooblaščen servis.

Varnost

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

V kolikor je instrument/vzorec pripravljen za varno delo s strani tretja stranke, se odgovornosti odjemalca ne zmanjšajo. V takem primeru je odjemalec dolžan pridobiti pisno soglasje o varnosti instrumenta/vzorca. Družba LOTRIČ Certificiranje je upravičeno do zavrnitve postopka v katerem koli trenutku, če odjemalec ne zagotovi vseh zahtev za varno delo z instrumentom/vzorcem.

Dostava instrumentov/vzorcev

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

LOTRIČ Certificiranje d.o.o. vzorce označi z 2D črtno kodo (*data matrix code*) velikosti 9 mm x 9 mm, ki služi za interno uporabo podjetja.

XX. KONČNE DOLOČBE

Za vprašanja, ki jih Splošni pogoji ne urejajo, veljajo določbe veljavnih predpisov.

Mitja Lotrič
direktor
LOTRIČ Certificiranje d.o.o.