

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Vrijede za sva područja djelovanja TEHNIČAR-SERVAG d.o.o. (dalje u tekstu TEHNIČAR-SERVAG, koji se odnose na treću stranu – kupca. Opći uvjeti poslovanja ne vrijede, ako je drugačije određeno ugovorom ili ponudom TEHNIČAR-SERVAG.

Tražimo od kupaca da pažljivo pročitaju dokument „Opći uvjeti poslovanja“ jer neznanje ili nepoznavanje istih ne može biti predmet reklamacije i/ili popravka u jamstvenom roku.

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti poslovanja određuju pravo i obveze obje ugovorne strane, na jednoj strani društva TEHNIČAR-SERVAG i na drugoj strani kupca, te određuju način, svojstva i uvjete poslovanja i oni su sastavni dio svakog ugovora ili aranžmana, ponude ili narudžbenice.

Najnoviji dokument „Opći uvjeti poslovanja“ je objavljen na web stranici društva TEHNIČAR-SERVAG: [www.tehnicar-servag.hr](http://www.tehnicar-servag.hr). On se može tijekom primjene promijeniti, a nova verzija počinje vrijediti danom objave na web stranici društva. „Opći uvjeti poslovanja“ su također na raspolaganju na lokaciji sjedišta društva TEHNIČAR-SERVAG: Crnojezerska 18, Gajnice, HR-10000 Zagreb i dio su dokumentacije Priručnika kvalitete.

### I. CIJENE I TROŠKOVI

Kupcu se pružaju usluge i/ili isporučeni proizvodi i troškovi nastali u svezi s naknadom za uslugu odnosno proizvode.

Cijena pružene usluge/proizvoda određuje se na temelju:

- cijene po važećem cjeniku ili dogovorene cijene za klijenta,
- utrošeno vrijeme za pružanje usluge uzimajući u obzir cijenu satnice rada prema cjeniku, ili dogovorenu cijenu sata rada za klijenta.

Cijena usluge prema cjeniku ne uključuju PDV, te putne, transportne i ostale troškove, koji nisu povezani direktno sa uslugama/proizvodom.

### II. NEPREDVIĐENI DODATNI RAD I PONAVLJANJE POSLA

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

### III. VALJANOST PONUDE ILI PREDRAČUNA

Ponuda ili predračun obavezuje poduzeće TEHNIČAR-SERVAG obaviti 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.

### IV. POČETAK IZVEDBE USLUGA

Narudžbenica je zaprimljena kada stranka pismeno ili usmeno preda zahtjev za izvedbu usluga/proizvoda, ili ako iz drugih okolnosti proizlazi narudžba stranke za izvedbu usluga/proizvoda. TEHNIČAR-SERVAG u najkraćem mogućem roku obavijesti kupca o mogućnosti izvedbe usluge/proizvoda.

### V. PREKIDANJE ILI OTKAZIVANJE IZVEDBE USLUGA

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

## VI. NEIZVEDIVOST NARUDŽBE

Ako zbog svojstva predmeta nije moguće u potpunosti ispuniti narudžbu, kupac je dužan platiti troškove rada, koji je bio obavljen. Isto vrijedi i za troškove izrade proizvoda.

## VII. KORIŠTENJE DOKUMENATA

Kupac i treća osoba smiju koristiti izdane dokumente isključivo samo za namjenu za koju su bili izdani. Dokumenti se mogu koristiti i važeći su samo u cijelosti.

Registracija i/ili unos podataka u web aplikacije TEHNIČAR-SERVAG je nužna i ima svrhu isključivo za pravilno izvođenje usluga/proizvoda. TEHNIČAR-SERVAG neće ni u kojem slučaju prosljediti, prodati, dati, iznajmiti ili na neki drugi način trgovati s podacima o klijentima, osim uz pisano ovlaštenje i autorizaciju vlasnika podataka.

Pri obavljanju kontrole u svrhu zakonske provjere, izještaje o ovjeri ili bilo koji drugi službeni izvještaj izdaje se uz naplatu na izričit zahtjev kupca kao i u slučaju, kada to nalaže zakonodavstvo.

## VIII. NEPRISTRANOST, NEOVISNOST, POVJERLJIVOST, POŠTENJE

TEHNIČAR-SERVAG je organiziran tako, da je moguće održavati i pravilno ocjenjivati njegovo poslovno poštenje i neovisnost. TEHNIČAR-SERVAG je neovisna ili financijski samostalan kod suradnje s kupcima ili bilo kojim suradnicima, što dokazuje s elementima poslovnog ponašanja: Sustav upravljanja kvalitete s priručnikom kvalitete, cjenikom, radnom sposobnošću, godišnjim planovima i filozofijom svojega djelovanja u svim elementima ili dokumentima.

Nepriistranost, neovisnost i poštenje su obveze najvišega rukovodstva društva TEHNIČAR-SERVAG, i sa time cjelokupnoga osoblja sustava kvalitete.

Osoblje TEHNIČAR-SERVAG-a djeluje nepristrano u odnosu prema svojim kupcima. Društvo 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/proizvod u društvu TEHNIČAR-SERVAG.

## IX. POVJERLJIVOST PODATAKA

TEHNIČAR-SERVAG se obvezuje, da će poštovati načela poslovnog povjerenja svih dobivenih podataka u postupku izvedbe usluga/proizvoda. Ukoliko posredovanje podataka o predmetu zahtjeva zakonodavstvo, TEHNIČAR-SERVAG 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/proizvode u više područja, TEHNIČAR-SERVAG može izdati potvrde i račune odvojeno.

## X. ODGOVORNOST

TEHNIČAR-SERVAG odgovara kupcu za štetu, ako je nastala kao posljedica greške. TEHNIČAR-SERVAG ne preuzima odgovornosti za rad koji nije obavljen ili koji nije bio obavljen pod nadzorom TEHNIČAR-SERVAG. Ne odgovara za nastalu štetu u slučaju, kada se rješenja, podaci, izjave, proizvod koristi za upotrebu u druge svrhe, nego za one za koje su bili izdani/izrađeni. TEHNIČAR-SERVAG ne preuzima nikakvu odgovornost za dijelove koje je isporučio drugi proizvođač ili za skrivene nedostatke na dijelovima proizvoda kupljenog na slobodnom tržištu. Za bilo kakvu štetu nastalu iz pogrešaka ovih dijelova ne preuzima nikakve troškove. Kupac mora o greški ispunjavanja narudžbe obavijestiti TEHNIČAR-SERVAG najkasnije u roku 15 dana od dana prijema zahtjeva. Naručitelj mora pritužbu na obavljenju uslugu/proizvod predati društvu TEHNIČAR-SERVAG u pisanom obliku u roku od 15 dana od obavljene usluge i/ili preuzimanja usluge. Usmene reklamacije se primaju samo u sjedištu društva. TEHNIČAR-SERVAG se obvezuje da će pritužbe rješavati u skladu sa sustavom vođenja kvalitete u najkraćem mogućem roku i o tome obavijestiti kupca. U slučaju, da se greška otkrije naknadno (skrivena greška) bitno je i jasno je da nije posljedica ponašanja kupca, kupac mora predati žalbu u roku od 8 dana od otkrivanja greške ili u slučaju ekonomskog sporazuma odmah nakon otkrivanja. TEHNIČAR-SERVAG nije obavezan razmatrati i rješavati žalbe po isteku navedenih rokova.

## XI. VIŠA SILA

TEHNIČAR-SERVAG ne odgovara za štetu, koja nastane zbog uvjeta, koje nije bilo moguće spriječiti, zanemariti ili ignorirati (viša sila).

## XII.ROK DOVRŠETKA NARUDŽBE

Rok dovršetka je ovisan od zahtjevnosti i opsega narudžbe, te od raspoloživih kapaciteta društva TEHNIČAR-SERVAG. Rok za dovršetak narudžbe je predmet dogovora kod sklapanja posla. Vrijeme dovršetka narudžbe se uzima od trenutka, kada su ispunjeni svi uvjeti koji su postavljeni od strane TEHNIČAR-SERVAG-a za početak provedbe narudžbe.

## XIII.PLAĆANJE RAČUNA

Kupac treba platiti račun po obavljenoj usluzi i/ili isporučenom proizvodu u roku od 15 dana, ili kako je navedeno u ponudi ili ugovoru. Kao dan plaćanja se uzima dan, kada novac prisprije na transakcijski račun društva TEHNIČAR-SERVAG.

Ako se kupac sa visinom obveze ne slaže, mora u zadatom roku platiti dio koji nije sporan, o razlozima ne plaćanja spornoga dijela računa treba pismenim putem obavijestiti TEHNIČAR-SERVAG. Odbijanje plaćanja računa od strane kupca ne utiče na njegovu obvezu da plati račun. U slučaju odgode plaćanja TEHNIČAR-SERVAG pridržava pravo zaračunati zakonske kamatne stope. Ako kupac ne plati kamatu, TEHNIČAR-SERVAG iz plaćenog dijela računa najprije pokrije kamate, pa zatim dio iznosa računa.

## XIV.ODSTUPANJE OD UGOVORA

Ako društvo TEHNIČAR-SERVAG mora u skladu s dogovorom prvo ispuniti svoju obvezu, financijski i materijalni uvjeti kupca postanu takvi, da je veoma nesigurno da će kupac ispuniti svoje obveze, TEHNIČAR-SERVAG može zahtijevati najprije ispunjenje obveza kupca. Ako kupac te obveze ne ispuni u roku od 8 dana po izdanom zahtjevu, TEHNIČAR-SERVAG može odstupiti od ugovora.

## XV.SUKOBI

Sukobi stručno tehničke prirode se rješavaju sudjelovanjem za to zaduženoga tehničkog osoblja kupca i TEHNIČAR-SERVAG. Za sve druge sukobe, koje nije moguće riješiti sporazumno, rješenje se traži kod nadležnog suda.

## XVI.GARANCIJA

Usluge/proizvodi imaju garanciju, koja je propisana na garancijskom listu ili računu. Ako garancijski rok nije potpisan vrijedi najmanje šest mjeseci. Garancija je valjana poštivanjem upute za korištenje za uporabu i pravilnom rukovanju osoblja sa predmetima. Garancija vrijedi za dijel ili dijelove, koji su bili sastavni dio usluga/proizvoda, koje je napravio TEHNIČAR-SERVAG, a kupac platio. Garanciju može kupac iskoristiti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkrivanja kvara, uz pisani dokument, u kojem daje razloge za uvažavanje reklamacije.

## XVII.PRAVNO OBAVJEŠTENJE

Svi podatci, slike, grafikoni ili dokumenti, koje kupac dobije posredno ili neposredno od TEHNIČAR-SERVAG su zaštićeni „Zakonom o autorskim pravima“ i nije ih dozvoljeno kopirati umnožavati, reproducirati ili uporabljivati, bez prethodnog pisanoga dopuštenja. Brandovi i logotipi društva, koji predstavljaju TEHNIČAR-SERVAG su u vlasništvu TEHNIČAR-SERVAG.

## XVIII.SPECIFIČNI UVJETI POSLOVANJA

### Uvjeti valjanosti usluga

Rezultati mjerenja navedeni u Potvrdi o umjeravanju, 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 mjerenja u slučaju pravilnog izvršenog podešavanja, za koje je odgovoran korisnik.

### Valjanost ponuđene cijene

Cijene umjeravanja 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 pregleda i navede vrstu zahtijevane usluge, koja može biti akreditirana ili neakreditirana:

- umjeravanje (rezultat je Potvrda o umjeravanju),
- ovjeravanje (rezultat je Izvješće o inspekciji),
- popravke, podešavanje, održavanje.

Kupac mora specificirati veličine i parametre, te njihove vrijednosti, pri kojima se trebaju izvoditi umjeravanje/ovjeravanje. 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 toku narudžbe upozoriti izvođača, jer se usluga uvijek započinje sa pretpostavkom da je instrument/uzorak funkcionalno ispravan. Kupcu savjetujemo, da prije slanja instrumenta/uzorka obavi kompletnu funkcionalnu kontrolu.

Ako se prilikom pregleda 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 popravka. Kupac treba mjerila/predmete popraviti sami ili ga predati 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 za okolinu. Mjerila/predmeti ne smiju uzrokovati opasnosti po zdravlje ljudi i životinja i okoline. Ukoliko to nije moguće osigurati, kupac je dužan obavijestiti TEHNIČAR-SERVAG o potencijalnim nesigurnostima tijekom rukovanja, kao i poučiti osoblje, da mogu sigurno izvesti tražene postupke.

Ukoliko su mjerila/predmeti pripremljeni za siguran rad od strane treće strane, onda se odgovornost kupca ne umanjuje. U tom slučaju je kupac dužan osigurati pisanu suglasnost o sigurnosti mjerila/predmeta. Društvo TEHNIČAR-SERVAG ima pravo za ukidanje postupka u bilo kojem trenutku, ako kupac nije osigurao sve potrebne zahtjeve vezano za sigurnost na radu s mjerilima/predmetima.

#### Dostava mjerila i/ili uzoraka i/ili predmeta

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

TEHNIČAR-SERVAG pojedine uzorke, označi sa 2D kodom (*data matrix code*), koji služi za internu uporabu TEHNIČAR-SERVAG i jasnu identifikaciju uzorka.

#### XIX.ZAVRŠNE ODREDBE

Na pitanja, za koja u poglavlju „Opći uvjeti poslovanja“ nema odgovora, važeće su odredbe zakonskih propisa.

Andjelko Pavlic  
direktor