	POSLOVNIK KVALITETE	PDCK04N01
Datum izdanja 2016-09-01	OPĆI UVJETI POSLOVANJA	Zamjenjuje izdanje datum -

OPĆI UVJETI POSLOVANJA Panonskog drvnog centra kompetencija d.o.o. (dalje u tekstu: PDCK), uređuju odnose između PDCK i krajnjeg korisnika (dalje u tekstu: kupac). Na sve međusobne odnose između PDCK-a i kupaca koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se odgovarajući propisi Republike Hrvatske.

Tijekom međusobne suradnje kupac prihvaća uvjete poslovanja PDCK-a utvrđene ovim Općim uvjetima poslovanja. Nepoznavanje odredbi Općih uvjeta poslovanja ne može biti predmet reklamacije ili popravaka u jamstvenom roku.

I. PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti poslovanja određuju prava i obveze ugovornih strana, tvrtke PDCK i kupca, način, svojstva i uvjete poslovanja te sačinjavaju sastavni dio svakog ugovora, ponude ili narudžbenice.

Važeći dokument Opći uvjeti poslovanja objavljen je na internetskoj stranici tvrtke PDCK (www.pdck.eu). Protekom vremena isti se može promijeniti i dopunjavati, izmijenjena i dopunjena verzija istog stupa na snagu danom objave na internetskoj stranici tvrtke PDCK. Opći uvjeti poslovanja također su na raspolaganju na lokaciji sjedišta tvrtke te su sastavni dio dokumentacije Pravilnika kvalitete tvrtke.

II. CIJENE I TROŠKOVI

Kupcu se naplaćuje izvršena usluga/ izrada proizvoda te ostali troškovi, povezani s izvršenjem predmetne usluge/ izrade proizvoda.

Cijena za izvršenu uslugu/ izrađen proizvod određuje se na osnovu:

- cijene po važećem cjeniku ili dogovorene cijene za određenog kupca,
- utrošeno vrijeme za uslugu po satu rada prema cjeniku, ili dogovorene cijene sata rada za kupca.


Cijena usluge prema cjeniku ne uključuje PDV, te putne, transportne i ostale troškove, koji nisu direktno povezani sa izvršenjem usluge/ izradom proizvoda.

III. NEPREDVIĐENI DODATNI RAD I PONAVLJANJE POSLA

U slučaju nepredviđenih dodatnih radova ili u slučaju ponavljanja izvršenja usluge/ izrade proizvoda ili pojedinačnih dijelova istih, a koji su posljedica svojstava predmeta izvršenja usluge/ izrade proizvoda, tada se cijena određuje na osnovu pisanog ili usmenog sporazuma sklopljenog s kupcem (nepredviđeni dodatni radovi).

IV. VALJANOST PONUDE ILI PREDRAČUNA

Ponuda ili predračun obavezuje tvrtku PDCK na obavljanje predviđenog posao u vremenskom roku navedenom u ponudi ili predračunu. Ukoliko rok nije naveden, rok važenja ponude ili predračuna je 30 dana.

	POSLOVNIK KVALITETE	PDCK04N01
Datum izdanja 2016-09-01	OPĆI UVJETI POSLOVANJA	Zamjenjuje izdanje datum -

V. POČETAK IZVEDBE USLUGA

Narudžbenica je zaprimljena kada kupac usmeno ili pismeno preda zahtjev za izvedbu usluga/proizvoda, ili ako iz drugih okolnosti proizlazi narudžba kupca za izvedbu usluga/proizvoda. PDCK je obavezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti kupca o mogućnosti izvedbe predmetne usluge/proizvoda.

VI. PREKIDANJE ILI OTKAZIVANJE IZVEDBE USLUGA

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

VII. NEMOGUĆNOST IZVEDBE NARUDŽBE

Ukoliko zbog svojstava predmeta nije moguće u potpunosti ispuniti narudžbu, kupac je dužan platiti troškove obavljenog rada. Isto vrijedi i za troškove izrade proizvoda.

VIII. UPORABA DOKUMENATA

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

Registracija i/ili upis podataka u internet aplikaciju PDCK je nužna i ima svrhu isključivo za pravilno izvođenje usluga/proizvoda. PDCK neće ni u jednom slučaju predati, prodati, dati u najam ili na drugi način trgovati s podacima kupca, osim uz pisano ovlaštenje vlasnika podataka.

Prilikom izvođenja zakonskih pregleda, tražena potvrda ili bilo koji drugi službeni Izvještaj, izdaje se na izričit zahtjev kupca ili u slučaju kada to nalažu propisi Republike Hrvatske.

IX. NEPRISTRANOST, NEOVISNOST, POŠTENJE

PDCK je organiziran tako da je moguće održavati i pravilno ocjenjivati poslovno poštenje i neovisnost. Tvrtka PDCK je neovisna i financijski samostalna prilikom suradnje s kupcima ili bilo kojim drugim suradnicima, što dokazuje elementima poslovnog ponašanja: sistem vođenja kvalitete s pravilnikom kvalitete, cjenikom, radnom sposobnošću, godišnjim planovima i filozofijom svojega djelovanja u svim elementima, dokumentima kao što su: vrijednosti, vizija, misija te etički kodeks. Nepristranost, neovisnost i poštenje obveze su rukovodstva tvrtke PDCK, te cjelokupnog osoblja obveznika sistema kvalitete.

Osoblje tvrtke PDCK djeluje nepristrano u odnosu prema svojim kupcima. Tvrtka ima ocjenu rizika za nepristranost i mjere za sprečavanje nastanka nepristranosti osoblja u njegovom svakodnevnom radu. Nediskriminacija podrazumijeva da sve stranke imaju jednako pravo na usluge/proizvod u tvrtci PDCK

X. POVJERLJIVOST PODATAKA

PDCK se obvezuje, da će poštovati načela poslovnog povjerenja svih dobivenih podataka u postupku izvedbe usluga/proizvoda. Ukoliko posredovanje podataka o predmetu zahtjeva propis, PDCK je dužan predati podatke službenim državnim nadzornim institucijama u okviru ovlasti, koje tim institucijama daju propisi Republike Hrvatske.

U slučaju, da je za izvedbu narudžbe potrebno izvesti usluge/ izraditi proizvod na više područja, PDCK može izdati odvojene potvrde i račune.

	POSLOVNIK KVALITETE	PDCK04N01
Datum izdanja 2016-09-01	OPĆI UVJETI POSLOVANJA	Zamjenjuje izdanje datum -

XI. ODGOVORNOST

PDCK odgovara kupcu za štetu, ukoliko je nastala kao posljedica greške. PDCK ne preuzima odgovornosti za rad koji nije obavljen ili koji nije bio obavljen pod nadzorom PDCK. Ne odgovara za nastalu štetu u slučaju, kada se rješenje, podatci, izjave, proizvod ... upotrebljavaju u druge svrhe, osim za one za koje su bili izdani/izrađeni. U slučaju greške kod ispunjavanja narudžbe kupac je obavezan obavijestiti PDCK najkasnije u roku 15 dana od dana prihvata zahtjeva.

Kupac mora pritužbu na obavljenu uslugu/proizvod predati tvrtci PDCK u pisanom obliku u roku od 15 dana od obavljene usluge i/ili preuzimanja usluge. Usmene reklamacije se primaju samo na adresi sjedišta tvrtke. PDCK 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) i nakon što je utvrđeno da nije nastala kao posljedica manipulacije kupca, kupac mora predati pritužbu u roku od 8 dana od otkrivanja greške. PDCK nije obavezan razmatrati i rješavati pritužbe po isteku navedenih rokova.

XII. VIŠA SILA

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

XIII. ROK ISPUNJENJA

Rok ispunjenja je ovisan od zahtjevnosti i opsega narudžbe, te od raspoloživih kapaciteta tvrtke PDCK. Rok ispunjenja narudžbe je predmet dogovora prilikom sklapanja posla. Vrijeme ispunjenja narudžbe uzima se od trenutka, kada su ispunjeni svi uvjeti potrebni za početak provedbe narudžbe postavljeni od strane PDCK.

XIV. PLAĆANJE

Kupac je obavezan platiti račun po izvršenoj usluzi i/ili isporučenom proizvodu u roku od 15 dana, ili kako je dogovoreno u predmetnoj ponudi ili ugovoru. Kao datum plaćanja uzima se datum, kada novac dopijeva na transakcijski račun tvrtke PDCK

Ako se kupac ne slaže sa visinom obveze, obavezan je u zadanom roku platiti dio koji nije sporan, a o razlozima neplaćanja spornoga dijela računa obavezan je pismenim putem obavijestiti tvrtku PDCK. Odgoda plaćanja računa od strane kupca ne utječe na njegovu obvezu plaćanja računa. U slučaju odgode plaćanja tvrtka PDCK pridržava pravo zaračunati zatezne zakonske kamatne stope. Ukoliko kupac ne plaća kamate, tvrtka PDCK iz plaćenog dijela računa najprije pokrije kamate, pa zatim dio iznosa računa.

XV. Odstupanje od Ugovornih Obveza

Ukoliko je tvrtka PDCK, u skladu s dogovorom, obvezna prva ispuniti svoju obvezu, a u međuvremenu financijski i materijalni uvjeti kupca postanu takvi, da je veoma nesigurno da će kupac ispuniti svoje obveze, PDCK može zahtijevati prvo ispunjenje obveza kupca. Ako kupac te obveze ne ispuni u roku od 8 dana po izdanom zahtjevu, PDCK može odstupiti od ugovornih obveza.

	POSLOVNIK KVALITETE	PDCK04N01
Datum izdanja 2016-09-01	OPĆI UVJETI POSLOVANJA	Zamjenjuje izdanje datum -

XV. SUKOBI

Sukobi stručno tehničke prirode rješavaju se sudjelovanjem za to zaduženoga tehničkog osoblja, kupca i PDCK. Za sve druge sukobe, koje nije moguće riješiti sporazumno, rješava nadležni sud.

XVI. JAMSTVENI ROK

Usluge/proizvodi imaju jamstveni rok, propisan na jamstvenom listu ili računu. Ukoliko jamstveni rok nije potpisan traje najmanje šest mjeseci. Jamstveni rok je valjan uz uvjet poštivanja uputa za korištenje i pravilnom rukovanju predmetom jamstvenog roka. Jamstveni rok vrijedi za dio ili dijelove, koji su bili sastavni dio usluga/proizvoda, koje je napravio PDCK, a kupac platio. Jamstveni rok kupac može koristiti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkrivanja nepravilnosti, uz pisani dokument, u kojem daje razloge za uvažavanje reklamacije.

XVII. PRAVO INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA

Svi podaci, slike, grafikoni ili dokumenti, koje kupac dobije posredno ili neposredno od PDCK su zaštićeni Zakonom o autorskim pravima te ih nije dozvoljeno reproducirati ili upotrebljavati bez prethodnog pisanoga dopuštenja tvrtke PDCK. Brandovi i logotipovi tvrtke, u vlasništvu su PDCK.

XVIII. SPECIFIČNI UVJETI POSLOVANJA

Uvjeti valjanosti usluga

Rezultati mjerenja navedeni u Izvještaju o ispitivanju ili Potvrdama o kontroli, izvještajima o pregledu stanja predmeta, dati su u trenutku obavljanja mjerenja i ne sadržavaju nikakve implikacije o njegovoj dugotrajnoj stabilnosti.

U slučaju da mjerila/predmeti imaju mogućnost podešavanja od strane korisnika, valjani su rezultati mjerenja u slučaju pravilnog izvršenog podešavanja, za koje je odgovoran korisnik.

Valjanost ponudbene cijene

Cijene ispitivanja/kontrole ili drugih mjerenja ne uključuju potrebna podešavanja ili popravke. U slučaju, da se tijekom izvođenja usluge pokaže potreba za podešavanjem ili popravkom mjerila/predmeta, tada se kupcu zaračunava ponovljeni pregled mjerila/predmeta. U tom slučaju potrebno je prethodno savjetovanje s kupcem o povećanju cijene.

Specifične narudžbe

Kupac je obavezan prilikom narudžbe navesti vrstu zahtijevane usluge, koja može biti akreditirana ili neakreditirana:

- ispitivanja (rezultat je Izvješće o ispitivanju),
- kontrola (rezultat je Potvrda o kontroli),
- popravke, podešavanje, održavanje.

Kupac mora specificirati veličine i parametre, te njihove vrijednosti, po kojima se trebaju izvoditi ispitivanja/kontrole/mjerenja. U suprotnom, na osnovi svojstava predmeta i uputa od strane proizvođača ispitivanja/kontrole/mjerenja izvode se na način, da su reprezentativna za cijelo područje djelovanja mjerila/predmeta. Ako to nije moguće, tada je potrebno prethodno savjetovanje s kupcem.

	POSLOVNIK KVALITETE	PDCK04N01
Datum izdanja 2016-09-01	OPĆI UVJETI POSLOVANJA	Zamjenjuje izdanje datum -

Ukoliko je kupac upoznat s bilo kakvim o ili pogrešnim radom mjerila/predmeta, dužan je o tome u tijeku 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 oštećenje, o tome treba obavijestiti kupca i zahtijevati njegove daljnje upute. Za sve popravke prethodno se, usmeno ili pismeno, treba dogovoriti s vlasnikom mjerila/predmeta, koji mora izdati pismenu izjavu o priznavanju troškova i načinu popravka. Mjerila/predmete kupac je obavezan popraviti sam ili predati u odgovarajući ovlašteni servis.

Sigurnost

Kupac je dužan mjerila/predmete predati u takvom stanju, da nisu i ne smiju biti nesigurni i štetni za zdravlje ili okoliš. Mjerila/predmeti ne smiju uzrokovati opasnost za zdravlje ljudi, životinja i okoline. Ukoliko to nije moguće osigurati, kupac je dužan obavijestiti tvrtku PDCK o potencijalnim nesigurnostima tijekom rukovanja i poučiti osoblje na način da mogu sigurno izvesti tražene postupke.

Ukoliko su mjerila/predmeti pripremljeni za siguran rad od strane treće strane, čak i tada se odgovornost kupca ne umanjuje. U tom slučaju kupac je dužan osigurati pisanu suglasnost o sigurnosti mjerila/predmeta. Tvrtka PDCK zadržava pravo na prekid postupka u bilo kojem trenutku, ako kupac nije osigurao sve potrebne zahtjeve vezane za sigurnost u radu s mjerilima/predmetima.

Dostava mjerila/predmeta

Pri dostavi mjerila/predmeta kupac je obavezan priložiti svu raspoloživu tehničku dokumentaciju i svu pomoćnu opremu.

PDCK će pojedine predmete, označiti sa 2D kodom (*data matrix code*), koji služi za internu uporabu PDCK i jasnu identifikaciju uzorka.

XIX. ZAVRŠNE ODREDBE

Za pitanja, koja nisu posebna uređena ovim Općim uvjetima, primjenjivati će se odgovarajući propisi Republike Hrvatske.

Ivana Filipović
direktorica