

SPLOŠNI POGOJI ZA IZVEDBO STORITEV

SIQ Ljubljana, Mašera-Spasičeva ulica 10, 1000 Ljubljana

1 VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV

Splošni pogoji za izvedbo storitev veljajo za vsa razmerja med SIQ Ljubljana in odjemalci storitev SIQ Ljubljana, razen kadar je z dodatnimi pogoji za posamezna področja dejavnosti SIQ Ljubljana ali s pisno pogodbo drugače dogovorjeno.

Poleg splošnih pogojev za izvedbo storitev (GN007) veljajo pri posameznih storitvah SIQ Ljubljana še naslednji dodatni pogoji:

- Dodatni pogoji pri storitvah preskušanja in certificiranja proizvodov (GN007-dT),
- Dodatni pogoji pri storitvah meroslovja (GN007-dM),
- Dodatni pogoji za izvedbo storitev izobraževanja in usposabljanja (GN007-dZ).

2 CENE IN STROŠKI

SIQ Ljubljana zaračuna naročniku opravljeno storitev in stroške, ki jih ima v zvezi z izvedbo storitve.

Cena za opravljeno storitev se določi na podlagi:

- porabe časa za izvedbo storitve, upošteva ceno ure po ceniku SIQ Ljubljana ali dogovorjeno ceno ure, ali
- cene storitve po ceniku SIQ Ljubljana ali dogovorjene cene za storitev.

Zgornje postavke ne vključujejo davka na dodano vrednost ter potnih in transportnih stroškov (npr. pošiljanja in hrambe vzorcev, pošiljanja dokumentacije, carine, prevozov) ne izdatkov, povezanih z delom ali dobrinami, dobavljenimi s tretje strani.

Kot dogovorjene cene ure ali storitve veljajo cene, ki so pisno potrjene. Če ni posebnega pisnega dogovora o ceni, veljajo cene iz cenika SIQ Ljubljana.

Kadar zaračunamo storitev na podlagi porabe časa, naredimo obračun po končani storitvi, razen pri daljših projektih, ko naredimo obračun mesečno za pretekli mesec.

Ure, porabljene na potovanju, ki je potrebno za izvršitev naročila, se štejejo v porabo časa za izvedbo storitve.

3 NEPREDVIDENA DODATNA DELA IN PONOVIČE

V primeru nepredvidenih dodatnih del ali v primeru ponovitve storitve ali delov storitve, ki so posledica lastnosti predmeta storitve, se cena določi na podlagi pisnega sporazuma, sklenjenega z naročnikom (nepredvidena dodatna dela).

4 VELJAVNOST PONUDBE ALI PREDRAČUNA

Ponudba zavezuje SIQ Ljubljana za čas, ki je naveden v ponudbi ali predračunu. Če rok ni naveden, velja, da je rok veljavnosti ponudbe 30 dni.

5 SKLENITEV POSLA

Dogovor o izvedbi storitve velja kot sklenjen, ko naročnik pisno sprejme veljavno ponudbo SIQ Ljubljana ali ko SIQ Ljubljana pisno potrdi sprejem naročila ali če iz drugih okoliščin izhaja, da je naročilo sprejeto. Za sklenitev posla velja tudi obojestransko podpisano zahtevek oziroma vloga.

6 PREKLIC ALI PREKINITEV POSLA

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

Prekinitev naročila, ki je daljša od šest mesecev, se smatra za preklic naročila. Kot pričetek prekinitve se šteje dan, ko naročnik pisno obvesti SIQ Ljubljana o prekinitvi. Če naročnik ne obvesti pisno SIQ Ljubljana o prekinitvi, se šteje za pričetek prekinitve datum, ko SIQ Ljubljana naročniku preda ali pošlje pisno ugotovitev o prekinitvi. Prekinitev velja tudi, če se naročnik ne odzove na sporočila, poslana na njegov naslov, ki je naveden v njegovi ponudbi, naročilu ali zahtevku.

7 NEIZVEDLJIVOST NAROČILA

Če SIQ Ljubljana zaradi lastnosti predmeta preskušanja / kontrole / kalibriranja / overjanja / presoje (npr. neskladen proizvod, sistem, okvarjen merilni instrument ipd.) ne more v popolnosti izpolniti naročila, je upravičen do plačila dela, ki ga je že opravil.

8 UPORABA DOKUMENTOV

Naročnik in tretje osebe smejo uporabljati dokumente SIQ Ljubljana le za namene, za katere so bili izdani. Dokumenti se smejo uporabljati samo v celoti. SIQ Ljubljana lahko uporablja izsledke svojega dela izključno v raziskovalne namene in jih samo v te namene lahko tudi objavlja brez razkritja identitete naročnika oziroma proizvoda. SIQ Ljubljana ne bo uporabljal dokumentov in izdelkov, ki jih je prejel od naročnika, v druge namene, kot so mu bili dani.

9 POROČANJE, OBVEŠČANJE

SIQ Ljubljana ima pravico v svojih javnih publikacijah obveščati, da je proizvode naročnika preskušal in certificiral SIQ Ljubljana, razen če naročnik tega pisno ne prepove.

V primeru, da je za izvedbo naročila potrebno izvesti storitve večih dejavnosti ali laboratorijev, lahko SIQ Ljubljana izda tudi ločena poročila in izstavi ločene račune.

10 ZAUPNOST

Naročnik je lastnik vseh podatkov in rezultatov, dobljenih med izvajanjem storitve.

SIQ Ljubljana se obvezuje, da bo spoštoval načela poslovne zaupnosti vseh pridobljenih podatkov v postopkih izvedbe storitev.

Vsi podatki, pridobljeni ali ustvarjeni med potekom storitve, razen podatkov, ki jih javnosti da na voljo naročnik storitve sam, ali kadar je drugače dogovorjeno z naročnikom storitve (kadar je razkritje bistveno za doseg skladnosti), se smatrajo za zaupne, razen če zakon ne zahteva drugače.

V kolikor posredovanje zaupnih podatkov zahteva zakon, je SIQ Ljubljana upravičen posredovati podatke uradnim nadzornim institucijam v okviru pooblastil, ki jih tem institucijam daje zakonodaja.

SIQ lahko uporabi te podatke brez predhodne pisne privolitve naročnika storitve tudi med presojo ali kontrolo pridobljenih pooblastil in akreditacij, izvedeno s strani usposobljenih organov.

11 OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

Osebnih podatki, pridobljeni v okviru zakonitega opravljanja dejavnosti (preko spletnih obrazcev, vizitk, povpraševanja, sejmi, konference ...), bodo uporabljeni izključno za namene, za katere so bili zbrani. Osebnih podatke, pridobljene za namene obveščanja po elektronski pošti, uporabimo šele po predhodnem soglasju lastnika podatkov ali na podlagi zakonitega interesa. Povratne informacije o opravljeni storitvi so nam v veliko pomoč pri zagotavljanju kakovostnih storitev, zato po izvedbi storitve naročnikom storitve pošljemo vabilo k izpolnitvi vprašalnika oz. k podaji povratnih informacij. Izpolnjevanje vprašalnikov je prostovoljno in ne zahteva pridobitve soglasja naročnika storitve.

Podrobneje o obdelavi osebnih podatkov si lahko preberete v naših Splošnih pogojih obdelave osebnih podatkov.

12 ODGOVORNOST

SIQ Ljubljana odgovarja naročniku za škodo, če ta nastane kot posledica napake. SIQ Ljubljana ne prevzema odgovornosti za delo, ki ni opravljeno pri SIQ Ljubljana ali pod nadzorom SIQ Ljubljana. SIQ Ljubljana ne odgovarja za nastalo škodo v primeru, kadar se rešitve, raziskave, podatki ali izjave uporabljajo v druge namene, kot so bili izdani. Naročnik mora o napaki pri izpolnitvi naročila obvestiti SIQ Ljubljana v roku 15 dni od dneva sprejema izpolnitve. Šteje se, da je dano pravočasno obvestilo o napaki tudi v primeru, če naročnik graja napako v roku 15 dni od dneva izstavitve fakture.

13 VIŠJA SILA

SIQ Ljubljana ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi okoliščin, ki jih ni bilo mogoče preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti. Kot višja sila se štejejo: vojne sovražnosti, državni upori, elementarne nesreče (požar, poplave, drugo), neodobrene manifestacije in demonstracije, upravni ukrepi in druge okoliščine, ki jih določajo veljavni predpisi.

14 ROK IZPOLNITVE

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

15 PLAČILO

Če z naročnikom ni dogovorjeno, da poravna račun po izpolnitvi naročila, plača v času veljavnosti predračuna za naročeno storitev predplačilo. Po opravljenem delu se naredi poračun; naročnik poravna svoj dolg v roku 15 dni od izdaje računa. Če je bila plačana previsoka akontacija, se preplačilo uporabi za poplačilo naslednjih naročil ali pa se na zahtevo kupcu vrne v roku 15 dni po prejemu zahteve naročnika. Kot dan plačila se šteje dan, ko denar prispe na transakcijski račun SIQ Ljubljana. Če se naročnik z višino obveznosti ne strinja, mora v danem roku plačati nesporni del, o razlogih neplačila spornega dela pa pisno obvestiti SIQ Ljubljana. V primeru zamude plačila si SIQ Ljubljana pridržuje pravico zaračunati zakonite zamudne obresti. Če naročnik ne plača obresti, SIQ Ljubljana iz plačanega zneska najprej pokrije obresti, nato pa del zneska računa.

V kolikor ni drugače dogovorjeno, prejme naročnik poročilo o storitvi ali druge izdane listine po plačilu vseh zapadlih obveznosti.

16 ODSTOP OD POGODBE

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

17 SPORI, PRITOŽBE IN PRIZIVI

Spori strokovno-tehnične narave se rešujejo s sodelovanjem za to zadolženega tehničnega osebja naročnika in SIQ Ljubljana. Način reševanja sporov strokovno-tehnične narave na področju certificiranja je določen v Pravilniku Upravnega odbora za certificiranje. Za vse druge spore, ki jih ni mogoče rešiti sporazumno, je pristojno sodišče v Ljubljani. Za vsa razmerja se uporablja veljavna zakonodaja Republike Slovenije.

Pritožbe se rešujejo v skladu z dokumentiranim postopkom SN029. Na zahtevo naročnika mu SIQ Ljubljana posreduje dokumentiran opis procesa obravnavanja pritožb.

Prizive zoper odločitve SIQ Ljubljana se obravnavajo v skladu z dokumentiranim postopkom CR105 – Prizivi na odločitve komisije za certificiranje, priglašene in kontrolnega organa.

18 KONČNE DOLOČBE

Za vprašanja, ki jih »Splošni pogoji za izvedbo storitev« ne urejajo, veljajo določbe veljavnih predpisov.

Splošni pogoji za izvedbo storitev zavezujejo, če so naročniku izročeni ob sklepanju posla. SIQ Ljubljana hkrati s svojo ponudbo ali s sprejemom naročila izroči naročniku tudi splošne pogoje. V primeru nadaljnjih poslov med strankama se naročniku splošni pogoji ne izročijo in se šteje, da so naročniku ti pogoji že znani.

Splošni pogoji se v primeru nadaljnjih poslov naročniku izročijo le, če so se med prejšnjim in sedanjim naročilom kakorkoli spremenili.

Splošni pogoji so objavljeni tudi na spletni strani www.siq.si.