

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ELPRO Lепенik & Co. d.o.o., Laboratorij za kalibracije

**ELPRO Lепенik & Co. d.o.o., Laboratorij za kalibracije** (v nadaljevanju laboratorij) deluje v sklopu družbe ELPRO Lепенik & Co. d.o.o. (v nadaljevanju družba).

S temi pogoji se laboratorij in odjemalec dogovorita o medsebojnih obveznostih, pravicah in dolžnostih za tekoče in nemoteno poslovanje. Laboratorij izvaja kalibracijske storitve izključno pod temi pogoji. Posebna določila odjemalcev za laboratorij niso zavezujoča, tudi če jih ni izrecno zavrnil. Vsa odstopanja od splošnih pogojev stranki uredita pisno pred izvedbo kalibracije. Splošni pogoji so lahko del pogodb o sodelovanju ali pa so s pogodbo urejeni drugače.

### 1. ZAUPANJE

Akreditacija je zaupanje. **ELPRO Lепенik & Co. d.o.o., Laboratorij za kalibracije** je akreditiran pri Slovenski akreditaciji (v nadaljevanju SA) s številko akreditacije LK-026 na področju kalibriranja (SIST EN ISO/IEC 17025). Vsakokratna priloga k akreditacijski listini je javno objavljena na spletnih straneh laboratorija in spletnih straneh SA.

Osebe laboratorija je zavezano k varovanju lastniških pravic odjemalcev in vseh informacij, ki so za odjemalce zaupne.

### 2. ČAS ZA IZVEDBO STORITEV

Čas, potreben za izvedbo storitev, je odvisen od več dejavnikov, zato laboratorij v ponudbi ali potrditvi naročila poda le predviden čas za izvedbo storitev, ki je lahko prekoračen zaradi nepredvidljivih dogodkov ali dodatnih del. Če storitev ni v naprej dogovorjena, ali če odjemalec ni nedvoumno postavil svojih zahtev, laboratorij s pričetkom izvedbe počaka do potrditve zahtev odjemalca, ker ga k temu zavezuje standard SIST EN ISO/IEC 17025. Za število dni potrebnih za prejetje pisne potrditve, se podaljša dogovorjeni rok izvedbe.

### 3. CENE

Če ni s posebno pogodbo ali ponudbo urejeno drugače, veljajo cene po vsakokratno veljavnem ceniku laboratorija, na sedežu laboratorija in izključujejo nepredvidena dodatna dela, stroške pakiranja in transporta ter zavarovanja. Laboratorij si pridružuje pravico do spremembe cen brez predhodnega obvestila, kadarkoli v teku poslovnega leta, če se spremenijo pogoji, ki vplivajo na oblikovanje cen. Vse spremembe cen, če odstopajo od prvotno dogovorjenih, na osnovi pisnega dokumenta potrdi odjemalec pred izvedbo storitev. Za število dni potrebnih za prejetje pisne potrditve se podaljša dogovorjeni rok izvedbe.

Pri dobavah na lokacijo odjemalca laboratorij dodatno zaračuna stroške transporta, embalaže, pakiranja in zavarovanja, če je naročeno (glejte tudi točko 6). Stroški se na računu ali združijo pod postavko ODPREMA ali se navedejo z drugim razumljivo navedenim terminom, ki nakazuje na te stroške. Višina zneskov je odvisna od teže in velikosti paketa in dodatne zavarovane vrednosti.

### 4. CERTIFIKAT O KALIBRACIJI

Odjemalec in tretje osebe (le, če so stranka v postopku) smejo uporabljati Certifikat o kalibraciji skladno z namenom in le v celoti. Podani merilni rezultati izkazujejo stanje primerka za kalibracijo v času kalibracije in ne vsebujejo nikakršne napovedi o njegovi časovni stabilnosti.

Certifikat o kalibraciji se pošlje kot izvirnik, z navadno pošto in v zaprti pisemski ovojnici, ter po elektronski pošti, kot optično prebran dokument, če odjemalec sporoči naslov elektronske pošte. Lahko se tudi osebno preda ali pošlje s primerkom za kalibracijo, če prvi dve možnosti nista izvedljivi.

**Odjemalci in uporabniki akreditirane kalibracije se ne smejo sklicevati na akreditacijo ali na sporazume ILAC MRA, razen v sklopu uporabe celotnega Certifikata o kalibraciji. V primeru neupravičenega sklicevanja na akreditacijo je laboratorij dolžan ustrezno ukrepati.**

### 5. PLAČILNI POGOJI

Stranki plačilne pogoje dogovorita že v fazi ponudbe oziroma naročila, oziroma dogovorita pogoje z medsebojno pogodbo. Drugače velja plačilo ob prevzemu oziroma najkasneje v 15 dneh od dneva dobave ali prevzema, izvršeno z bančnim nakazilom na transakcijski račun družbe. V primerih zamud plačil se izvedejo zakonsko določeni ukrepi za poplačilo terjatev, nova storitev pa se opravi šele po poravnavi vseh odprtih obveznosti. Če z odjemalcem poteka medsebojni plačilni promet, lahko stranki, v primeru nespornih in zapadlih obveznosti, opravita medsebojni pobot, kot ga predvideva zakonodaja. V primeru zamude plačila ima družba pravico zaračunati zakonske zamudne obresti.

Odjemalec plača že izvedene storitve tudi v primeru neugodnih rezultatov, prekinitev, zavrnitev ali ugotovljene neuporabnosti, v celoti ali delno, po veljavnem ceniku laboratorija. V primeru, da odjemalec sam odstopi od naročila, je dolžan poravnati vse že nastale stroške.

### 6. EMBALAŽA, TRANSPORT, ZAVAROVANJE

Laboratorij vse dobave na lokacijo odjemalca vrši preko pogodbene kurirske ali poštno službe ali drugače po navodilu odjemalca. Primerki za kalibracijo so s strani laboratorija pakirani zgolj v osnovno kartonsko embalažo ali izjemoma kakšno drugo embalažo, če jo odjemalec dostavi. Pakiranje zajema polnilni pakirni material za osnovno zaščito. V/na paketu je dobavnica, račun sledi po elektronski pošti ali izjemoma z navadno pošto (na izrecno zahtevo odjemalca). Odjemalec lahko ob naročilu naroči tudi transportno zavarovanje pošiljke,

kar se mu dodatno zaračuna. Dostava se izvrši na sedež odjemalca oziroma na naslov, ki ga odjemalec jasno in vidno označi na naročilnici ali drugem dokumentu, ki je bil poslan laboratoriju. Za nujne dostave se stranki dogovorita posebej.

**Primerki za kalibracijo so transportno občutljivi. Ustrezno transportno zaščito zagotovi odjemalec, ki odgovarja za svoje primerke v celoti. Laboratorij zanje ne prevzema nobene odgovornosti v času pred prevzemom v laboratorij in v času po oddaji iz laboratorija.**

Prispevki k merilni negotovosti, ki jih laboratorij ne pozna, kot so negotovosti pri transportu, so izključeni iz izjave o merilni negotovosti. Odjemalec je dolžan obvestiti laboratorij o transportni občutljivosti svojih primerkov ter poskrbeti za ustrezen prenos v in iz laboratorija. Takšni prispevki bi namreč lahko pomembno vplivali na merilne negotovosti, ki jih je podal laboratorij.

## **7. NAČIN NAROČILA, SPREJEM, IZVEDBA**

Laboratorij načeloma sprejema samo pisna naročila, v vseh oblikah, saj je potrebno zagotoviti uskladitev zahtev odjemalca s sposobnostjo/zmožnostjo laboratorija. Pri pogodbenih odjemalcih je naročilnica lahko letna ali sprotna. Izjemoma je lahko naročilo sprejeto telefonsko ali osebno, dogovor o vsebini naročila pa se zapiše v laboratorijski delovni nalog in pošlje odjemalcu kot »Prejemnica« ali »Potrditev naročila«.

S predajo/prevzemom primerkov za kalibracijo odjemalec sproži storitev. Laboratorij opravi dogovorjeno izvedbo, razen v primeru pojavitve neskladnosti ali nepredvidenih okoliščin, ki zahtevajo prekinitve ali neizvajanje.

Če je potrebno posebno ravnanje s primerki za kalibracijo, je odjemalec dolžan ob predaji priložiti pisna navodila za ravnanje z njegovimi primerki in opozoriti osebje na posebno ravnanje. Laboratorij ne prevzema nobene odgovornosti za posebna ravnanja s primerki, če niso bila posebej dogovorjena (v pisni obliki in v naprej).

Laboratorij bo izvedel storitev kot usklajeno po ponudbi, naročilom ali prejemom, torej usklajeno do pričetka izvajanja kalibracij. Vse spremembe, ki vplivajo na potek izvedbe in povzročijo dodatno delo, se odjemalcu dodatno zaračunajo.

## **8. REKLAMACIJE, POŠKODBE**

Odjemalec/pritožnik lahko vloži reklamacijo/pritožbo v zvezi z izvajanjem laboratorijskih aktivnosti, v pisni ali ustni obliki, najkasneje v roku trideset (30) dni od izvedbe laboratorijskih aktivnosti. Dokument »Reklamacijski zapisnik vloga« je dostopen na spletnih straneh laboratorija v zavihku AKREDITIRAN LABORATORIJ. Dopustno je tudi, da pritožnik reklamacijo/pritožbo odda ustno oziroma telefonsko, vendar le za reklamacije, ki niso v povezavi z izvajanjem kalibracij. To so reklamacije sistemske narave, kot je nezadovoljstvo s postopkom, ravnanje osebja ipd. V teh primerih lahko vlogo, po navodilih pritožnika, izpolni tudi osebje kakovosti.

Če obstaja sum, da je med transportom prišlo do poškodbe, je odjemalec dolžan o tem nemudoma obvestiti laboratorij in hkrati dostavno službo, ki je paket dostavila. Vidne poškodbe je potrebno takoj ob prejemu preveriti pred osebjem dostavne službe in shraniti dokaze. Pri delni reklamaciji zapadejo vse ne-reklamirane postavke v plačilo.

## **9. VIŠJA SILA, IZREDNE RAZMERE, NEUGODNE VREMENSKE RAZMERE**

V primeru nastopa višje sile, izrednih razmer, stavk in drugih nepredvidenih dogodkov ali neugodnih vremenskih razmer, ki ne dopuščajo dela in prevoza, se roki izvedb ustrezno podaljšajo za čas trajanja teh razmer, brez da bi za laboratorij nastali dodatni stroški. Laboratorij ne odgovarja za škodo, ki bi bila posledica takih okoliščin.

## **10. KRAJ IZPOLNITVE**

Kot kraj izpolnitve pogodbenih obveznosti dobav in storitev, šteje vsakokratni kraj dobave oziroma izvajanja storitve. Rizik za naključno uničenje primerkov za kalibracijo in odgovornost za škode preide na odjemalca v trenutku izročitve le-teh odjemalcu oziroma paketni službi (odjemalec sam zavaruje svoje pošiljke, glejte točko 3 in 6).

## **11. SPREMEMBE**

Družba si pridržuje pravico kadarkoli spremeniti te pogoje. Pogodbenim odjemalcem se pošlje pisno obvestilo o spremembi, za ostale velja vsakokratna, na spletnih straneh, objavljena zadnja verzija.

## **12. KONČNE DOLOČBE**

Z naročilom odjemalec izjavlja, da je seznanjen s splošnimi pogoji poslovanja in sprejema zapisana določila. Za razmerja, ki jih splošni pogoji ne zajemajo veljajo določbe iz Obligacijskega zakonika. Stranki si prizadevata morebitne spore rešiti sporazumno in v dobri volji ter po svojih najboljših močeh. V kolikor to ni mogoče, je pristojno Sodišče v Mariboru.

Rogoza, 25. februar 2024

Aleksandra LEPENIK, Zoran LEPENIK