

1 Splošne določbe

Dokument popisuje splošne pogoje poslovanja za izvedbo storitev, ki veljajo za vsa razmerja med Inštitutom za metalne konstrukcije, d.o.o., Mencingerjeva 7, 1000 Ljubljana, v vlogi ponudnika oz. izvajalca (v nadaljevanju »IMK«) in njegovimi odjemalci storitev (v nadaljevanju »naročnik«), razen kadar je z dodatnimi pogoji za posamezna področja dejavnosti ali s pisno pogodbo dogovorjeno drugače.

Splošni pogoji poslovanja so del obvladovanega postopka sistema kakovosti in so kot taki objavljeni na spletni strani IMK. V primeru izkazanega interesa so splošni pogoji poslovanja naročnikom dostopni tudi na sedežu IMK.

2 Ponudbe

Ponudba se pripravi na podlagi povpraševanja, ki ga IMK prejeme po (e-)pošti ali v drugačni dokumentirani obliki. Strokovni sodelavec IMK, ki je odgovoren za pripravo ponudbe, v dogovoru z naročnikom poskrbi, da so pred izdajo ponudbe razjasnjene vse okoliščine, ki so pomembne za vsebinsko ustreznost ponudbe in za uspešno izvedbo naročila.

Veljavnost ponudbe je določena v ponudbi in je praviloma 30 dni. Po preteku veljavnosti ponudbe je za podaljšanje roka potrebno pridobiti predhodno soglasje IMK-ja. IMK bo naročnika v naprej obvestil glede vsakršnega odstopanja od ponudbe/pogodbe.

Cena storitev je oblikovana na osnovi ocene stroškov dela in na podlagi cenika IMK. V primeru potrebe po dodatnih delih, ki niso predvidena v ponudbi/pogodbi, se le-ta izvedejo in obračunajo v skladu s predhodnim dogovorom z naročnikom.

3 Naročilo storitev

V splošnem je naročilo sprejeto takrat, ko naročnik pisno ali ustno potrdi, da se strinja z izvedbo storitve (potrditev ponudbe). Kadar se s strani zakonodajca ali drugih določil zahteva podpisana pogodba ali druge vrste dokument, je naročilo sprejeto takrat, ko se podpiše pogodba ali drug predpisan dokument. Pričetek izvajanja storitve je pogojen s prejemom naročila oz. podpisom pogodbe.

V primeru storitev certificiranja, katerih formalna podlaga so pridobljene akreditacije, je v skladu s krovnimi standardi obvezna pisna vloga naročnika, naročilo pa je sprejeto, ko vlogo potrdi IMK. Vloge za posamezna področja certificiranja so na voljo na spletni strani IMK, v primeru izražene interesa so lahko posredovane naročniku tudi po e-pošti.

4 Izvedba storitev

V primeru, da IMK v izvedbo del (delno ali v celoti) vključi zunanega izvajalca, je naročnik o tem predhodno obveščen. IMK od naročnika pridobi privolitev v povezavi z izvajanjem vseh posebnih aktivnostih, ki jih izvede zunanji izvajalec. Kadar je naročnik seznanjen z vključitvijo zunanjega izvajalca že v ponudbi, se šteje, da je naročnikovo soglasje izkazano z naročilom.

V primeru naročila v povezavi z izvajanjem laboratorijskih aktivnosti se za vrste preskušanj/preiskav, ki so vključene v obseg akreditacije, le-te izvedejo v skladu z akreditiranimi metodami, ki so navedene v prilogi k akreditacijski listini LP-006, ki je dosegljiva na spletni strani IMK ali Slovenske akreditacije. V primeru tovrstnih naročil, naročnik potrjuje, da je seznanjen z metodami preskušanja, vključno z letnico izdaje standarda za metodo preskušanja. Kadar laboratorij IMK ugotovi, da je metoda, ki jo predlaga naročnik, neprimerna ali zastarela, se o tem obvesti naročnika.

5 Plačilni pogoji

Naročniku se izstavi račun v skladu z dogovorom v ponudbi/naročilu. Rok plačila je praviloma 30 dni od izstavitve računa, razen če ni v ponudbi/naročilu dogovorjeno drugače.

V primeru zamude s plačilom se naročniku pošlje opomin in praviloma zaračunajo stroški opomina v znesku, ki je naveden na računu ter zakonske zamudne obresti. Do plačila računa je poročilo materialna last IMK.

V primeru naročnikovih predhodnih neopravnanih zapadlih obveznosti do IMK, si IMK pridržuje pravico, da zadrži poročilo o opravljeni storitvi do poplavlja teh zapadlih obveznosti.

6 Zaupnost informacij pridobljenih med izvajanjem aktivnosti

Vse informacije, ki jih IMK pridobi v poslovnem procesu, torej tudi med izvajanjem laboratorijskih aktivnosti ali v procesih certificiranja, se obravnavajo kot zaupne in so kot take tudi primerno zaščitene pred razkritjem/posredovanjem nepooblaščenim tretjim osebam.

V primeru, ko IMK objavi informacije, ki jih pridobi med izvajanjem aktivnosti, je naročnik o tej nameri predhodno obveščen. Pred objavo informacij mora IMK pridobiti pisno potrditev naročnika.

Prav tako IMK obvesti naročnika o posredovanju informacij, ki bi jih moral na osnovi zakona ali pogodbeno pooblaščenega dogovora posredovati tretji osebi.

7 Obdelava osebnih podatkov

Osebnih podatki, pridobljeni v okviru opravljanja dejavnosti (npr. certificiranje osebja), bodo uporabljeni izključno za namen, za katerega so bili zbrani.

8 Reševanje sporov, pritožb in prizivov

Pritožbe v povezavi s storitvami IMK se rešujejo v skladu z dokumentiranim postopkom. Na zahtevo naročnika posreduje IMK dokumentiran opis procesa obravnavanja pritožb. Naročnik mora pritožbo na opravljeno storitev posredovati v roku 15 dni od zaključka dela ali prejema končnega dokumenta. Ustne reklamacije se sprejemajo na sedežu IMK. IMK se zaveže vse pritožbe rešiti v najkrajšem možnem času, o njenih izidih je naročnik obveščen pisno.

V procesu postopka certificiranja lahko imetnik certifikata na odločitve v povezavi s certificiranjem poda priziv.

Pritožbe strokovno-tehnične narave se rešujejo s sodelovanjem za to zadolženega tehničnega osebja IMK in naročnika:

Postopki za reševanje pritožb, prizivov in sporov s področja certificiranja so določeni v dokumentu certifikacijskega organa CO IMK »2-C-00-Pravila certificiranja (Shema certificiranja)«. Postopek reševanja pritožb iz naslova laboratorijskih aktivnosti se rešujejo skladno s postopkom laboratorija (Laboratorij kovinskih konstrukcij) »2-L-01-Organizacija in delovanje LKK«. Omenjena postopka oz. njihovi izvlečki so javno dostopni na spletni strani IMK.

9 Končne določbe

Za vprašanja, ki jih »Splošni pogoji poslovanja« ne urejajo, veljajo določbe veljavnih predpisov in morebitna pogodbeno določila.

Za spore, ki jih ni mogoče rešiti sporazumno, je pristojno sodišče v Ljubljani. Za vsa razmerja se uporablja veljavna zakonodaja Republike Slovenije.

Splošni pogoji poslovanja pričnejo veljati z datumom izdaje.