

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Trgovačkog društva Labosan d.o.o., Matije Gupca 254, 33 000 Virovitica, OIB: 81145490196 u sklopu kojeg posluju laboratoriji - Laboratorij Zagreb, Laboratorij Virovitica, u daljnjem tekstu Laboratoriji

I. **Opseg, pismena forma, izmjene i dopune, mjerodavno pravo, i djelomična neprimjenjivost ovih Općih uvjeta poslovanja**

1. Za svaki oblik usluge ili druge isporuke Laboratorija vrijede isključivo ovi Opći uvjeti poslovanja (OUP). Također se primjenjuju na sve buduće poslovne odnose, čak i ako nisu izričito dogovoreni. Valjanost općih uvjeta poslovanja Kupca usluge izričito se odbacuje.
2. Izmjene i dopune ovih UOP po posebnom dogovoru ili sklapanje ugovora u području poslovanja na koje se odnose i ovi OUP moraju biti u pisanom obliku. Raskidi ugovora ili otkazi suradnje također moraju biti u pisanom obliku. Djelatnici Laboratorija nisu ovlašteni za sklapanje ugovora čije odredbe odstupaju od odredbi ovih OUP. Takav ugovor može sklopiti samo odgovorna osoba Labosan-a d.o.o. Zagreb. Promjene, dopune i izmjene ovih OUP primjenjuju se i na postojeće poslovne odnose, ako Kupac usluge u periodu od 4 tjedna od saznanja o takvim promjenama, dopunama i izmjenama pismeno ne obavijeste Laboratorije o svojem neslaganju sa istim.
3. Zapisnik o uzorkovanju/narudžbenici tj. potpis od strane naručitelja služi kao prihvaćanje naloga iz ponude i ima vrijednost Ugovora.
4. Na sve pravne odnose između Kupca usluge i Laboratorija, uključujući i pitanje o sklapanju pravnog odnosa, primjenjuje se isključivo hrvatsko pravo.
5. Ukoliko je bilo koja od odredbi ovih OUP nevažeća, to se ne odražava na valjanost ostalih odredbi, niti na valjanost ugovora sklopljenih na osnovu ovih OUP. Ako su takvi ugovori u pojedinim svojim odredbama nevažeći i nepotpuni, onda su Kupac usluge i Laboratoriji obvezni umjesto nevažeće ili nepotpune odredbe ugovoriti takvu odredbu koja najbolje odgovara namjeri koju su Kupac usluge i Laboratoriji imali tijekom sklapanja originalnog ugovora.

II. **Poslovni odnos sa Kupcem usluge, podizvođači**

1. Ponude Laboratorija su neobvezujuće. Nalozi Kupca usluge nisu važeći prije potvrde o prihvaćanju naloga Laboratorija. Potvrda može biti i usmena, ali i neverbalna ako Laboratoriji kroz svoje djelovanje jasno daju do znanja da je nalog prihvaćen.
2. Sadržaj i opseg naloga proizlazi iz potvrde o prihvaćanju naloga Laboratorija. Ako nije drukčije dogovoreno u pisanom obliku, Laboratoriji zadržavaju pravo po vlastitoj profesionalnoj procjeni samostalno odlučiti o metodi i načinu provođenja usluge
3. Ako ne postoji takav izričiti dogovor, nalog ne obvezuje Laboratorije da daju stručne informacije, savjete ili slične obavijesti. Ako, unatoč tome, Laboratoriji daju takve informacije, savjete ili slične obavijesti, one se smatraju neobvezujućim. Kupac usluge je obvezan, pri usmenoj informaciji, savjetu ili sličnoj obavijesti od strane Laboratorija, a koji su za Kupca usluge od velike važnosti ili temelj za važne odluke, tražiti istu u pismenom obliku. U suprotnom, Kupac usluge se ne može osloniti na obvezujuću prirodu mišljenja Laboratorija, osim u pojedinim slučajevima kada bi Laboratoriji na osnovu prihvaćenog naloga bili obvezni na iskazivanje mišljenja i kada bi namjerno ili zbog grube nemarnosti izdali pogrešno mišljenje.

4. Laboratoriji zadržavaju pravo koristiti jednog ili više podizvođača kako bi zadovoljili svoje poslovne obveze.
5. Metode analiza dostupne su kupcima na web stranici trgovačkog društva Labosan d.o.o. - <https://www.labosan.hr/metode>. Osim u slučaju kada se klijent izričito odluči za pojedinu analitičku metodu, trgovačko društvo Labosan d.o.o. zadržava pravo odabira metode, a sukladno važećoj regulativi.
6. Sukladno zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17025:2017- Opći zahtjevi za osposobljenost ispitnih laboratorija, napominjemo da kod Vašeg zahtjeva za Izjavom o sukladnosti akreditiranih metoda i iskazivanjem mjerne nesigurnosti trgovačko društvo Labosan d.o.o. (Laboratorij Zagreb i Laboratorij Virovitica) primjenjuje sljedeće Pravilo odlučivanja sukladnosti rezultata:
 - Ako Pravilo odlučivanja nije definirano regulativama, kod ocjene sukladnosti primjenjivat će se sukladnost rezultata u kojem će se uzeti u obzir utjecaj mjerne nesigurnosti s 95%-tnom vjerojatnošću pokrivanja uz obuhvatni faktor, $k=2$. Prema navedenom rezultat će se ocijeniti „sukladan“ u slučaju kada se mjereni rezultat zajedno s proširenom mjernom nesigurnošću nalazi unutar postavljenih granica ili je jednak postavljenim granicama.“

Napomena: Ukoliko niste suglasni s bilo kojom od gore navedenih točaka molimo Vas da nas o tome obavijestite pismenim putem ili na mail adresu info@labosan.hr

III. Naknade, povećanje cijena, avansno plaćanje, procjena troškova

1. Osim ako nije drukčije dogovoreno, Laboratoriji imaju pravo na naplatu za svaku uslugu koje pruža. Sve pružene usluge koje nisu izričito uključene u dogovorenu naknadu obračunavaju se zasebno.
2. Laboratoriji zadržavaju pravo na razumno povećanje cijena, u odnosu na dogovorenu cijenu, za slučaj da specifična svojstva uzorka, koja nisu bila poznata prilikom prihvaćanja naloga za analizu, zahtijevaju dodatni posao/troškove. Povećanje cijena također dolazi u obzir ako se primjenjiva regulativa izmjeni tijekom izvršenja naloga te se troškovi za pružanje dogovorene usluga za Laboratorije na taj način povećaju. Pri obavijesti o povećanju cijena Laboratoriji dužni su detaljno informirati Kupca usluge o razlozima.
3. Laboratoriji zadržavaju pravo tražiti avansno plaćanje za još ne pružene usluge i/ili za djelomično pružene usluge.
4. Procjene troškova Laboratorija nisu obvezujuće. Laboratoriji će Kupca usluge odmah obavijestiti ako primijete da će konačni trošak biti veći od procijenjenog troška.

IV. Termini, produljenje rokova, smanjenje, pritužbe i naknadna provedba usluge

1. Laboratoriji će poštovati rokove za ispunjenje svojih obveza sa pozornošću dobrog gospodarstvenika. Pri pružanju usluga rokovi navedeni od strane Laboratorija baziraju se na procjenama opsega posla sukladno navodima u nalogu Kupca usluge. Datum i rokovi su obvezujući samo ako je to dogovoreno između Kupca usluge i Laboratorija u pisanom obliku. Dogovoreni rokovi počinju teći tek kada je Kupac usluge ispunio sve svoje obveze za suradnju. Dogovoreni rokovi produljuju se za vrijeme trajanja odgovarajućeg kašnjenja Kupca usluge.

2. Ako Laboratoriji zakasne sa isporukom usluge, Kupac usluge treba Laboratorijima dati dodatni rok za isporuku usluge od najviše dva tjedna pri čemu produljenje roka ne može biti dulje od izvorno dogovorenog roka za izvršenje usluge.
3. U slučaju naloga koji sadrži veći broj analiza odnosno usluga, Laboratoriji zadržavaju pravo da sukcesivno Kupcu usluge predaju izvršene usluge.
4. Kupac usluge može podnijeti pritužbu Laboratorijima zbog očitih nedostataka u roku od 7 dana od primitka usluge i to isključivo u pismenom obliku. U protivnom smatrat će se da je usluga izvršena bez nedostataka.
5. Ako usluga pružena od strane Laboratorija ima nedostatak, Kupac usluge ima pravo na ispravak nedostatka. Pri ispunjavanju ovog prava Kupca usluge, ne postoji pravo Kupca usluge na smanjenje cijene usluge ili odstupanje od ugovora odnosno pravnog posla. Nedostatak se ne smatra ispravljenim ako i nakon ispravka usluga i dalje ne ispunjava svoju početnu namjenu. Ako se nedostatak ne može otkloniti ili ako Laboratoriji izričito odbiju ispraviti nedostatak, Kupac usluge ima pravo po svojem izboru tražiti smanjenje cijene usluge ili odstupiti od ugovora odnosno pravnog posla.

V. Odgovornost za nedostatke, zastara, druge štete i jamstvo

1. Zahtjevi za naknadu troškova ili štete zbog nedostataka usluge Laboratorija moraju se podnijeti u roku od jedne godine. To se ne primjenjuje u slučaju kada su Laboratoriji prijevarom prikrili nedostatke.
2. Ukoliko su Laboratoriji izdali jamstvo za neku uslugu, Labosan d.o.o. Zagreb je odgovorna na temelju ovog jamstva.
3. Za naknadu štete, koja se temelji na nedostatku zajamčene kvalitete ili trajnosti proizvoda, ali ne izravno na samoj usluzi Laboratorija, Laboratoriji su odgovorni samo ako je rizik od takve štete jasno pokriven jamstvom.

VI. Uzorci - isporuka, odgovornost i skladištenje; rizik prijevoza

1. Kupac usluge snosi troškove i rizik isporuke uzoraka, osim u slučaju da je pisanim putem dogovoreno da Laboratoriji preuzimaju tu obvezu. Kada Kupac usluge šalje uzorak, uzorak mora biti primjereno pakiran te sukladno eventualnim uputama Laboratorija. Isporuka opasnih uzoraka (npr. nagrizajućih, eksplozivnih, lako zapaljivih, radioaktivnih) i uzoraka sa zdravstveno štetnim elementima (npr. klor, brom, živa, arsen...) mogu se izvršiti tek nakon usuglašavanja sa Laboratorijima. Kupac usluge je dužan Laboratorijima dostaviti sve poznate mu upute o opasnosti i o rukovanju sa tim materijalom.
2. Kako bi zaštitio Laboratorije i njihove zaposlenike, Kupac usluge je dužan prilikom slanja opasnih materijala na ambalažu jasno označiti da se kod tog uzorka radi o opasnom materijalu. Pri tome se opasne tvari definiraju sukladno Pravilniku i graničnim vrijednostima izloženosti opasnim tvarima ori radu i o biološkim graničnim vrijednostima. Za materijale koji su eksplozivni ili koji su zbog drugih razloga opasni, Kupac usluge je dužan obavijestiti Laboratorije prije slanja uzoraka te pratiti odgovarajuće upute Laboratorija. Kupac usluge je odgovoran za štete koje pretrpe Laboratoriji i/ili njihovi zaposlenici zbog kršenja navedenih obveza.
3. Kupac usluge je odgovoran za sve štete i posljedične štete koje proizlaze zbog opasne ili štetne prirode dostavljenog materijala. Ta odgovornost završava izradom analitičkog protokola (uputstvo za Kupca usluge prema kojemu on mora naznačiti da li se radi o uzorku

opasne ili štetne prirode) od strane Laboratorija, osim ako Kupac usluge ne ispuni svoje obveze o označavanju o opasnostima i načinu rukovanja uzorkom te iz tog proizađe šteta.

4. Ako nije drukčije dogovoreno u pisanom obliku, ne postoji obveza Laboratorija, uzorke čuvati dulje nego što to zahtijeva zakonska regulativa.
5. Neiskorišteni dio uzorka se, po izboru Laboratorija, čuva ili zbrinjava na trošak kupca. Ako se kod uzorka radi o materijalu koji se klasificira kao posebni otpad, Laboratoriji ga također mogu o trošku Kupca usluge poslati natrag Kupcu usluge. Što se tiče gdje je materijal klasificiran kao opasan, to može biti vraćeni iz laboratorijske grupe na teret Kupca usluge na njih. U svim ostalim slučajevima neiskorišteni dio uzorka se ne vraća Kupcu usluge.

VII. Raskidi ugovora, naknada troškova, odštetni zahtjevi

1. U slučaju povlačenja, otkaza ili pobijanja ugovora, Laboratoriji imaju pravo na naknadu svih do tada nastalih troškova i na plaćanja odgovarajuće naknade za stvarno obavljene poslove.
2. Laboratoriji mogu za pojedinačne obavljene ili sve obavljene poslove naplatiti paušalni trošak u iznosu od 20% ugovorene cijene za pojedine ili sve poslove. U tom slučaju Kupac usluge ima pravo dokazivati da je stvarna vrijednost obavljenog posla bitno niža od paušalne vrijednosti koju su odredili Laboratoriji.

VIII. Autorska prava i povjerljivost

1. Laboratoriji izričito zadržava autorska prava na informacije prikupljene tijekom davanja usluge, stručna mišljenja, izvješća o ispitivanju, analitička izvješća i slične dokumente na kojima takva prava mogu nastati.
2. Laboratoriji na Kupca usluge prenosi prava korištenja informacija potrebnih za određenu namjenu. Dakle pravo korištenja prelazi na Kupca usluge samo u toj mjeri koliko to proizlazi iz naloga u svojoj sadržajnoj, vremenskoj i prostornoj komponenti.
3. Laboratoriji će rezultate analiza i slične informacije koje su dobivene u sklopu jednog naloga dostaviti i učiniti dostupnim isključivo Kupcu usluge, osim u slučaju da je dogovoreno nešto drukčije. Laboratoriji će povjerljivo postupati prema informacijama koje već nisu javno poznati ili dostupni. Međutim, Laboratoriji mogu za svoje potrebe koristiti kompilirane podatke koje su prikupili tijekom obavljanja svoje djelatnosti. U slučaju namjere javne objave ili zakonske obveze odavanja informacija Kupac će biti informiran o tome i potvrditi u pisanom obliku da se slaže s tom radnjom.
4. Laboratoriji se pravno valjano obvezuju na povjerljivost. Povjerljivost je usmjerena i na vanjsko osoblje (članove odbora, osobe s kojima je ugovoren neki posao, osobe vanjskih tijela koji djeluju u ime laboratorija).

IX. Odgovornost i viša sila

1. Laboratoriji su odgovorni za štetu uzrokovanom običnom nepažnjom ako se ovaj nemar odnosi na povredu takvih ugovornih obveza čije je pridržavanje od posebne važnosti za ispunjenje ciljeva ugovora, poput pravilne izvedbe analiza i dokumentiranje rezultata. Međutim, Laboratoriji odgovaraju samo ako je šteta na uobičajen način povezana sa ugovorom i predvidiva. Kod povreda zbog obične nepažnje koje nisu posebno važne za ispunjenje ciljeva ugovora, Laboratoriji ne preuzimaju odgovornost. Za sve druge oblike štete primjenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o obveznim odnosima.

2. Laboratoriji imaju sklopljenu policu osiguranja od profesionalne odgovornosti i odgovaraju za štetu do visine ugovorene police.
3. Ako je zadani nalog povezan za posebnim rizicima vezane za život, tijelo, zdravlje ili rizik od nastanka velike imovinske štete, Kupac usluge je obavezan obavijestiti o tome Laboratorije pri zadavanju naloga.
4. Pri utvrđivanju visine naknade štete od strane Laboratorija ili od strane Kupca usluge mora se uzeti u obzir pojedinosti iz poslovnog odnosa a posebno vrsta, opseg i trajanje poslovnog odnosa te vrijednost usluge koja je dogovorena između poslovnih strana.
5. Viša sila, za potrebe ovih OUP, je vanjski, izvanredni događaj koji se nije mogao predvidjeti u trenutku sklapanja poslovnog odnosa između Kupca usluge i Laboratorija, i na koji strane objektivno ne mogu i nisu mogle utjecati (npr. elementarna nepogoda). U slučaju dvojbe, pojedini slučaj Više sile tumačit će se u skladu s postojećom sudskom praksom u Republici Hrvatskoj. O postojanju Više sile strana na čijoj je strani nastupila Viša sila, dužna je bez odgode drugu stranu o tome obavijestiti, kao i o prestanku iste, uz predložene dokaze o tome. Za vrijeme trajanja Više sile prava i obveze poslovnih partnera neće se izvršavati, a u slučaju trajanja Više sile duljeg od 15 dana, svaka strana ima pravo raskinuti posao.

X. Način podnošenja pritužbe

NAČINI IZRAŽAVANJA PRITUŽBE (pismeno izraženo nezadovoljstvo) može se izraziti na sljedeće načine:

- u poslovnim prostorijama društva Labosan d.o.o., koje se nalaze na adresi Slavonska avenija 26/1, 10000 Zagreb i Matije Gupca 254, 33000 Virovitica; ili putem
- pošte na adresu Labosan d.o.o., Slavonska avenija 26/1, 10000 Zagreb i Labosan d.o.o., Matije Gupca 254, 33000 Virovitica; ili putem
- elektroničke pošte na adresu info@labosan.hr

Kako bi ste dobili službeni odgovor na navedenu pritužbu potrebno je navesti kontakt adresu i osobne podatke. Anonimne i nepotpune pritužbe će se razmotriti, ali se na njih neće odgovarati.

XI. Ispunjenje i nadležnosti

1. Mjesto obavljanja usluge je poslovni prostor Laboratorija.
2. Svi eventualni sporovi proizašli iz ili u svezi ovih OUP, rješavat će se prvenstveno dogovorno i mirnim putem, a u slučaju da se takav dogovor ne postigne u roku od 15 (petnaest) dana od dana slanja obavijesti o postojanju spora drugoj strani, za rješavanje sporova biti će nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu.

U Zagrebu, 18.03.2021.

Direktor društva Labosan d.o.o.

Branko Dobravc

Labosan d.o.o.

Virovitica