

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

SPLOŠNO

Splošni pogoji poslovanja urejajo pravice in obveznosti obeh pogodbenih strank, to je podjetja Refleks Servis d.o.o., (v nadaljevanju **podjetje**) in kupca izdelkov in/ali storitev (v nadaljevanju **stranka**) podjetja, ter določajo način, vsebino in pogoje poslovanja. Splošni pogoji poslovanja podjetja so sestavni del vsake pogodbe in ponudbe.

Splošni pogoji veljajo v kolikor se stranki s pogodbo nista drugače dogovorili.

Vsi sporazumi, ponudbe, potrditve in opombe med podjetjem in stranko morajo biti pisni. Stranka potrjuje, da je prebrala, razumela in sprejela celotno besedilo splošnih pogojev poslovanja podjetja.

PONUDBA

Stranka je pred sprejemom ponudbe in potrditvijo naročila dolžna natančno pregledati ponudbo (preveriti skice, vse podatke) in v primeru nejasnosti zahtevati pojasnitev nejasnih podatkov s strani podjetja. Vseh kasnejših nejasnosti stranka ne more uveljavljati in ne morejo biti predmet reklamacijskih in garancijskih zahtevkov stranke.

Ponudba vedno velja le za navedene pozicije, mere, količine in opise. Ponudba je veljavna in za podjetje zavezujoča samo v roku veljavnosti ponudbe, ki je na slednji naveden. V kolikor se mere ali količine elementov spremenijo, si podjetje pridržuje pravice do spremembe cen oz. se z izdajo nove verzije ponudbe v celoti nadomesti prejšnja verzija ponudbe.

Naročila stranke so za podjetje obvezujoča le, če jih je podjetje pisno potrdilo.

Pred sprejemom ponudbe in potrditvijo naročila je stranka dolžna:

- preveriti dimenzijsko in količinsko ustreznost oddanega naročila (dimenzija stekla oziroma elementa, oblika stekla, količina,...),
- preveriti ustreznost sestave stekla (tip stekla), obdelave robov, priprave izvrtin na steklu, idr.,
- določiti pozicijo vgradnje elementa glede na gradbeno odprtino,
- določiti debelino izolacije, ki jo namerava namestiti (novogradnje ali adaptacije) ter vse druge parametre, ki bistveno vplivajo na vgradnjo,
- določiti višinsko točko (meter ris) za posamezen element.

Stranka s sprejemom ponudbe potrjuje skladnost z ponudbo z zgoraj določenimi točkami.

V kolikor stranka zgoraj navedenih podatkov ne zagotovi, sama prevzema odgovornost v primeru, da pride do neskladnosti izvedenih del iz strani podjetja glede na preostala dela, ki še sledijo iz strani preostalih izvajalcev.

Podjetje si pridržuje pravico do spremembe v izdelavi izdelka / elementa v primeru konstrukcijsko tehničnih detajlov, ki so od primera do primera različni in ne vplivajo na funkcionalnost. V primeru, da stranka naroči napačen izdelek ali odstopa od drugih medsebojnih obveznosti, je podjetje upravičeno zahtevati povračilo nastalih stroškov vključno z morebitnimi dodatnimi stroški. Vračilo napačnega izdelka, v kolikor je razlog na strani stranke, ni možno.

Za sprejem ponudbe in potrditev naročila šteje/-jo:

- Izvedeno predplačilo kot je navedeno na ponudbi,
- Izročitev sredstva zavarovanj,
- Podpis pogodbe,
- Izpolnitve dogovorjenih pogodbenih obveznosti.

Stranka ima pravico do odpovedi naročila ali spremembe podatkov, ki vplivajo na naročilo, najkasneje 1 delovni dan po sprejemu ponudbe in potrditvi naročila izključno v pisni obliki. Po preteku tega roka se vse naknadne spremembe podatkov ali odpoved naročila ne priznajo ali pa vsi nastali morebitni dodatni stroški bremenijo stranko.

Odgovornost za mere v primeru opravljenih izmer s strani podjetja, prevzema podjetje (v primeru, da v fazi izmere nekaterih faktorjev, ki vplivajo na mere izdelka, ni bilo moč predvideti, prav tako pa nanje ni opozorila stranka, podjetje ne prevzema odgovornosti in za morebitne dodatne stroške odgovarja stranka.

Dodatna dela, ki niso zajeta v ponudbi in so nujna za dokončanje del (poškodbe pri odstranitvi starih elementov, ne-pravokotnost odprtín, poševno vgrajena stara okna, nevidne inštalacije, odbijanje zida, zidarska dela, letvanje, silikoniziranje, oplask, opaženje, odranje, odvoz, zaščita profilov, odstranitve zagozd, idr.), ter ji ni bilo mogoče predvideti ob izmeri, se dodatno zaračunavajo stranki ali pa si jih slednja uredi sama.

V primeru dodatnih del si podjetje pridržuje pravico do podaljšanja roka dobave in izstavitve računa za dodatna dela.

Prav tako se po dogovoru s podjetjem in/-ali pogodbenimi izvajalci zaračunavajo *dodatno naročena dela*, ki jih stranka naroči v času montaže (npr. zaključni profili, odvoz oken).

CENE IN PLAČILO

Cene so določene in izražene v evrih. Veljavni so plačilni pogoji, ki so navedeni na ponudbi oziroma dogovorjeni s pogodbo.

Podjetje si pridržuje pravico do spremembe cen izdelkov brez predhodnega obvestila v primeru:

- Podražitve surovin, povečanja stroškov dela, povečanja obratovalnih stroškov.

Cene na enoto ne vključujejo davka na dodano vrednost (DDV). DDV je obračunan in prikazan posebej na podlagi podanih informacij s strani stranke. Stranka je dolžna pred izdajo računa obvestiti podjetje o vseh podatkih, ki utegnejo vplivati na način obračuna DDV-ja.

DDV se obračuna po ZDDV-1.

Stranka izvrši plačilo na transakcijskih račun podjetja navedenega na ponudbi ali računu.

Predstavniki, posredniki in monterji niso pooblaščenji za prejetje plačil.

Stranka ima pravico zavrniti račun v roku 8 dni po prejemu računa. V nasprotnem primeru podjetje razume, da je stranka račun v celoti sprejela in zavrnitve ne upošteva.

V primeru *zamude plačila oz. neplačila* računa ima podjetje pravico zahtevati zamudne obresti skladno z zakonom, od dneva zapadlosti posameznega zneska v plačilo do dneva plačila. Stranka mora povrniti podjetju tudi vse stroške opominov ter druge stroške, ki lahko nastanejo iz naslova zamud plačil.

Blago je do celotnega plačila računa last podjetja. V primeru neplačila in neizpolnitve kupčevih obveznosti, si podjetje pridržuje lastninsko pravico do blaga tudi po njegovi izročitvi stranki, dokler stranka ne poravnava plačila oz. ne izpolni svojih obveznosti v celoti.

Skladno s prejšnjim odstavkom si podjetje v primeru kršitve pogodbenih določil, predvsem neplačila oz. zamude s plačili, pridrži pravico vzeti blago nazaj (nevgrajeni element v celoti). Podjetje s tem ne krši pogodbenih obveznosti. Stranka dovoljuje podjetju neoviran dostop do teh elementov in odvoz.

DOBAVA IN DOBAVNI ROKI

Dobavni rok določi podjetje glede na vsebino povpraševanja / ponudbe in zasedenosti poslovnega procesa podjetja. Okvirni dobavni rok je naveden v ponudbi in je oblikovan na podlagi zasedenosti poslovnega procesa na dan oblikovanja ponudbe.

V kolikor ponudba vsebuje izdelke, ki imajo različne dobavne roke se upošteva dobavni rok, ki je naveden za izdelek z najdaljšim dobavnim rokom.

Dobavni rok oz. rok izvedbe prične teči po prejemu vse potrebne dokumentacije in po prejemu dogovorjenega predplačila. Roki dobav so določeni v delovnih dneh (sobota in nedelja se ne všteta v delovne dni).

Dobavni rok se lahko sorazmerno podaljša v primeru:

- Višje sile, splošnega pomanjkanja materiala pri dobaviteljih ali izrednih vremenskih razmer,
- Nepredvidljivih ovir, ki niso nastale po volji podjetja,
- Razlogov na strani stranke (npr. nepripravljeno gradbišče, onemogočen dostop do mesta vgradnje,..),
- Ugotovljenih neskladnosti elementa / izdelka ob montaži,
- Izrednih dogodkov pri dobaviteljih materiala.

V primeru, da je prišlo do zamud pri dobavi blaga oz. montaži iz razlogov na strani podjetja, se podjetje in stranka dogovorita za razumno podaljšanje roka brez povračila škode nastale zaradi zamude, če ni drugače zapisano v ponudbi oz. pogodbi.

PREVZEM IN PREGLED BLAGA

Prevzem na sedežu podjetja:

Podjetje stranko pisno ali po telefonu obvesti o roku dobave in montaže najmanj en dan pred možnim dvigom blaga oz. pred pričetkom montaže. Odgovornost za blago, ki je pripravljeno za odpremo, en dan po obvestilu podjetja preide na stranko. V kolikor stranka naročenega blaga v roku enega meseca, odkar je bila obveščena o prevzemu blaga v skladišču, ne prevzame oz. ga ne dovoli vgraditi, mu lahko podjetje zaračuna stroške skladiščenja (0,5 %/dan, vendar ne več kot 10 % vrednosti blaga).

Prevzem blaga oz. odprema sta možna od ponedeljka do četrтка od 7.00 h do 15.00 h in v petek od 7.00 h do 13.00 h, pri čemer mora stranka datum dviga blaga sporočiti vsaj en dan prej. Blaga, ki ga je odpeljal kupec, podjetje ne menja in ne sprejema nazaj.

Pri prevzemu blaga je *stranka dolžna takoj pregledati blago*, ugotoviti pomanjkljivosti ali napake in ji istočasno pisno podati podjetju. Vse skrite napake blaga mora stranka javiti takoj oz. najpozneje v 8-ih dneh.

Prevzem na gradbišču:

Stranka oz. njen pooblaščenec *mora biti prisotna na objektu ob začetku in koncu montažnih del*. Če stranka ne zagotovi navzočnosti investitorja, mora plačati stroške morebitnega ponovnega prihoda odgovornega vodje projekta s strani podjetja, da opravijo primopredajo kateri drugi dan.

Po končani montaži je stranka dolžna takoj pregledati blago oz. opravljeno delo, ugotoviti pomanjkljivosti ali napake in jih zapisati na montažno-servisno poročilo. V primeru, da stranka ni prisotna, mora poročilo s svojim podpisom posredovati v roku 3-eh dni na sedež podjetja. Če stranka tega ne stori izgubi pravico do reklamacije.

Stranka s podpisom na zapisniku potrdi, da je blago dobavljeno v skladu s končno ponudbo in da je vgradnja kakovostno opravljena. Tako stranka potrjuje, da je podjetje v celoti izpolnilo svoje obveznosti, ki izhajajo iz sprejete ponudbe in s tem pridobi vse pravice, ki izhajajo iz le-te.

V primeru, da stranka odkloni oz. ne izpolni obveznosti v razumnem roku, lahko podjetje odstopi od pogodbe in zahteva povračilo vse nastale škode.

MONTAŽA

Termin montaže je kupcu sporočen najmanj en dan prej in je fiksno določen, zato ga brez soglasja podjetja stranka ne more samovoljno prestaviti. Montaža se lahko za čas trajanja izrednih vremenskih razmer (nizke temperature, neurja idr.) prestavi – v tem primeru za zamudo dobavnega roka ne odgovarja niti podjetje niti stranka.

V primeru, da montaža na objektu, po predhodno dogovorjenem datumu s planerjem montaž ni možna, se stranki zaračunavajo vsi nastali stroški in je stranka le-te dolžna poravnati pred nadaljevanjem del. Nov termin montaže se določi po dogovoru in ni predmet prvotnega roka dobave (se ne šteje kot zamuda).

V primeru, da stranka želi izvedbo montaže blaga v dveh (ali več) delih, se stranki zaračunavajo dodatni transportni stroški. Odgovornost za možne poškodbe na elementih, ki so v tem času skladiščeni pri stranki, nosi stranka.

Stranka je dolžna za neoviran potek montaže pred začetkom monterje ali podjetje opozoriti na vse možne ovire (skrita instalacija, vodovod, električna instalacija itd.), ki bi motile tekoč potek montaže, drugače za morebitne nastale stroške in poškodbe odgovarja stranka sama.

Podjetje ne prevzema nobene odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala kot posledica posega v obstoječe stanje zgradbe.

Stranka je dolžna pri montaži zagotoviti prost dovoz in nemoten dostop do objekta. Prostor, kjer se blago montira, mora biti očiščen in prazen (v nasprotnem primeru si podjetje pridržuje pravico zaračunati dodatna pripravljala dela, za nemoten potek montažnih del).

Dodatna dela se naknadno zaračunajo in so stvar dodatne ponudbe.

Objekt je pripravljen za montažo, ko je blago možno brez dodatnih del vgraditi v gradbene odprtine. Pri RAL montaži mora stranka pravilno pripraviti odprtine - po navodilih podjetja.

Stranka je dolžna zagotoviti zaščito in zavarovanje objekta, razen, če ni pisno dogovorjeno drugače.

Objekt je pripravljen za montažo, ko je blago možno brez dodatnih del vgraditi v gradbene odprtine.

GARANCIJA

Podjetje ima sledeče garancije:

- 3 leta za vgrajene ALU – steklene elemente (okna, vrata, fasade in druge steklarske izdelke od dneva izvedene montaže oz. predaje izvedenih del stranki),
- 1 leto na stavbno okovje (kljuke, ključavnice,...) in vse drugo za kar proizvajalec ne daje daljših garancij,
- 1 leto za tuš kabine od dneva nakupa (račun) oz. dneva izvedene montaže,
- 1 leto za dele tuš kabin (račun), od poteka garancijske dobe.

Garancija velja pod pogoji in upoštevanju navodil za uporabo in čiščenje. Garancija za vgrajene elemente velja ob predpostavki rednega stalnega vzdrževanja in uporabe v skladu z navodili oz. običaji.

Garancija ne velja:

- Če stranka nima veljavnega računa,
- Če stranka do podjetja nima poravnanih vseh obveznosti,
- Če se ugotovi, da je napaka ali okvara na izdelku nastala zaradi nepravilne uporabe ali vzdrževanja, nestrokovne vgradnje ali popravila blaga s strani nepooblaščenih oseb ali višje sile (vlomi, požari, naravne nesreče, eksplozije, ipd.),
- Če zaščitna folija ni bila pravočasno odstranjena,
- Za manjše površinske nepravilnosti na izdelkih in steklu, ki so posledica mehanskih vplivov pri izdelavi (zareze, odrgnine...), če ne vplivajo na funkcionalnost izdelka in če niso vidne iz razdalje, večje od enega metra, oz. v skladu z veljavnimi normami in smernicami,
- Za mehanske poškodbe na proizvodu, ki so nastale po predaji blaga (odrgnine oz. risi na profilih in steklu, lom stekla, ipd.),
- Za vse poškodbe, ki so posledica stika s kakršnimi koli sredstvi (kemičnimi in fizičnimi),
- Za poškodbe na proizvodih, ki so nastali zaradi nestrokovne in nepravilne uporabe ali višje sile (vlomi, požari, naravne nesreče, eksplozije ipd.),
- Za menjavo gibljivih delov, ki je posledica povečane uporabe le-teh zaradi posebnih atmosferskih vplivov,
- Za korozijo pri steklih s kovinskim nanosom (po preteku garancijskega roka).

REKLAMACIJE

Reklamacija bo zavrnjena v primerih, kjer:

- Garancijskih pogoji niso upoštevani,
- Se pojavijo morebitne posledice na blagu zaradi nepravočasne odstranitve (najpozneje v štirih tednih) zaščitne folije in nalepke,
- Se pri ESG steklu pojavi morebitna »anizotropija« ali se v procesu izdelave ESG stekla pojavi »valovitost« stekla,
- Lom stekla ni posledica prevoza ali vgradnje oken s strani podjetja in ga povzroči stranka, tretja oseba ali je vzrok loma stekla neznan. Lom stekla je potrebno pisno zapisati ob prevzemu, saj se kasnejša reklamacija ne upošteva,
- Na izdelkih pride do različnih odstopanj v odtenkih, barvah idr. zaradi upora različnih materialov in dobav,
- Elementi ustrezajo smernicam določenim s strani dobavitelja.

Servis in/ali reklamacijo stranka uveljavlja na e-mail naslov: info@refleks-servis.si.

Pri uveljavljanju garancije ali reklamacije mora stranka predložiti garancijsko izjavo ali račun o nakupu blaga podjetja. V kolikor je reklamacija zavrnjena, pri stranki pa je bila opravljena kakršnakoli storitev ali dobavljen kakršenkoli material, stranka soglaša s plačilom opravljenih storitev in dobavljenega blaga po veljavnem ceniku.

VAROVANJE PODATKOV

Stranki se zavezuje, da bosta vse podatke, ki izhajajo iz pogodbene dokumentacije in druge podatke, ki izvirajo iz pogodbenega razmerja ohranjali kot poslovno skrivnost ves čas trajanja pogodbenega razmerja.

Če obstaja možnost, da se kateri od strank povzroči občutna škoda zaradi izdaje poslovne skrivnosti tudi po prenehanju pogodbenega razmerja, se podatki še naprej ohranjajo kot poslovna skrivnost, v vsakem primeru pa še najmanj pet (5) let po prenehanju pogodbe.

Za poslovno skrivnost štejejo skice, sheme, izračuni, formule, navodila, spiski, dopisi, zapisniki, pogodbene listine in drugi podatki v materializirani ali nematerializirani obliki.

Stranka zaradi kršenja poslovne skrivnosti po tej določbi odškodninsko odgovarja za materialno in nematerialno škodo.

REŠEVANJE SPOROV

Stranka in podjetje bosta morebitne spore reševala sporazumno, v nasprotnem primeru pa bo za reševanje sporov pristojno sodišče v Murski Soboti. Uporabljalo se bo slovensko materialno pravo.

OSTALA DOLOČILA

Podjetje si pridržuje pravico do sprememb napak v prospektih, katalogih, cenikih, skicah, risbah, kalkulacijah in podobnih dokumentih, ki ne vplivajo neposredno na sam izdelek.

Splošni pogoji poslovanja podjetja stopijo v veljavo s 1.6.2019.

© Refleks Servis d.o.o., 2019