

1 Opseg

1.1 Sve dostavljene narudžbe za pružanjem usluga (posebice većeg i manjeg održavanja, kalibriranja, ponovnog podešavanja i inspekcije) vezano uz naše instrumente podložne su Općim uvjetima propisanim ovim dokumentom ukoliko nema drugih izričito sklopljenih ugovora. U slučaju nepodudaranja općih uvjeta Kupca – Primatelja usluge s našima, opći uvjeti Kupca – Primatelja usluge će se primjenjivati samo uz izričito pisano odobrenje s naše strane ili ako su isti dio natječajne dokumentacije za javne natječeaje.

1.2 Posebni uvjeti za pojedinačne instrumente/skupine instrumenata koji budu ugovoreni, poput okvirnih ugovora ili drugih jednokratnih ugovornih sporazuma vezanih uz pružanje usluga, imaju prednost nad ovim Općim uvjetima.

2 Usluge, mjesto pružanja, početna inspekcija

2.1 U kontekstu preventivnog održavanja provodit ćemo radove kako bismo provjerili (posebice kalibraciju) i očuvali (posebice servisiranje) osnovne funkcije instrumenata i uklonili manja oštećenja uzrokovana uobičajenim habanjem (održavanje) kao i ponovno podešavanje.

2.2 Ovisno o odabranoj vrsti ugovora, usluge se utvrđuju u opisu usluga. One u raznim opsezima pokrivaju posebice

- ispitivanje performansi,
- čišćenje i održavanje,
- ispitivanja preciznosti i podešavanja.

Pojedinosti o vrsti i opsegu tih usluga temelje se na našim primjenjivim radnim planovima za predmetni instrument.

2.3 Mi osiguravamo ispitne instrumente i posebne alate potrebne za pružanje usluga.

2.4 Općenito, samo su predmetne usluge (uključujući vrijeme postavljanja i putovanja) predmetom ugovora o pružanju usluga. Materijali potrebni za pružanje usluga, posebice sve stvari potrebne za čišćenje i održavanje instrumenata, zajedno s rezervnim dijelovima, zamjenskim dijelovima i potrošnim dijelovima, čine sastavni dio opsega ugovora o pružanju usluga samo ako su izričito uključeni u isti.

2.5 Ako je to moguće i razumno, ovlaštenu smo koristiti jeftinije, obnovljene zamjenske dijelove umjesto novih rezervnih dijelova. Vlasništvo nad zamijenjenim dijelovima prenosi se na nas.

2.6 Osim ako je drugačije dogovoreno u ugovoru o pružanju usluga, usluge pružamo na lokaciji gdje se instrument koristi u trenutku sklapanja ugovora. Ako Kupac – Primatelj usluge promijeni lokaciju gdje se instrument koristi, Kupac – Primatelj usluge će nas obavijestiti o toj promjeni najmanje 60 dana unaprijed. Kupac – Primatelj usluge ima pravo na pružanje usluga koje su u skladu sa sklopljenim ugovorom o pružanju usluga na novoj lokaciji samo ako odobrimo promjenu pisanim putem. Zadržavamo pravo na to da zatražimo izmjene i dopune ugovora prije davanja odobrenja. Ipak, odobrenje odbijamo samo iz objektivno opravdanih razloga.

2.7 Zadržavamo pravo na provođenje početne inspekcije o trošku Kupca – Primatelja usluge za instrumente koje od trenutka kada su prvi put pušteni u pogon nismo redovito održavali ili za koje je naše servisiranje prekinuto tijekom vremenskog perioda duljeg od jednog servisnog intervala. Sve usluge potrebne kako bi se na temelju te inspekcije osiguralo da je instrument u skladu s našim specifikacijama naplatit će se Kupcu – Primatelju usluge prema primjenjivim tarifama.

3 Usluge koje nisu uključene

Sljedeći radovi na instrumentima (točke 3.1 do 3.7) ne smatraju se uslugama u skladu s ovim uvjetima te ćemo ih pružati samo na temelju zasebnog naloga i naplatiti po zasebnoj tarifi:

3.1 Popravci i remont, posebice otklanjanje nedostataka i oštećenja, ako nisu uključeni u opis usluga koje se pružaju unutar sklopljenog ugovora.

3.2 Zamjena dijelova koja je potrebna, ne zbog uobičajenog habanja, već zbog vanjskih utjecaja poput neispravnog korištenja, rukovanja ili drugih intervencija Kupca – Primatelja usluge ili trećih osoba, kao i nekih drugih okolnosti koje se ne mogu pripisati nama ili zbog više sile (posebice požara, potresa, potopa, itd.).

3.3 Remont koji je potreban zbog popravaka ili modifikacija koje su na instrumentu provele treće osobe bez našeg prethodnog pisanog odobrenja.

3.4 Svi radovi potrebni za povezivanje instrumenata koje mi dostavimo na druge instalacije koje nismo mi dostavili.

3.5 Svi radovi potrebni zbog rukovanja instrumentom pod drugačijim uvjetima (primjerice fluktuacije u električnoj mreži, onečišćenje) ili zbog uporabe dodataka ili potrošnog materijala specifičnog za instrument koji nisu u skladu s našim specifikacijama.

3.6 Zamjena potrošnog materijala specifičnog za instrument, osim ako se provodi u okviru usluga i bez značajnijih dodatnih troškova.

3.7 Radovi vezani uz promjenu lokacije na kojoj se instrument koristi.

4 Servisno osoblje

4.1 Usluge pružaju specijalisti koji su prošli obuku vezano za sustav ili instrument.

4.2 Imamo pravo usluge dati u podizvođenje trećim osobama.

5 Servisna razdoblja

5.1 Servisni intervali proizlaze iz opisa usluga koje se pružaju, osim ako su ugovorom propisani drugi intervali. Obvezujemo se da ćemo usluge na instrumentima pružiti u navedenim intervalima.

5.2 Vrijeme pružanja usluge dogovaraju obje ugovorne strane. Ako jedna od ugovornih strana nije u mogućnosti pridržavati se dogovorenog vremena zbog nepredvidivih događaja koji su izvan njezine kontrole (primjerice bolesti, kvara, industrijske akcije), ugovorne strane će dogovoriti nekog drugo, prikladnije vrijeme.

5.3 Usluge ćemo pružati radnim danima tijekom uobičajenog radnog vremena. Ako Kupac – Primatelj usluge želi da se radovi obavljaju u neko drugo vrijeme, naplatit će se dodatak za prekovremeni rad. Kupac – Primatelj usluge će od nadležnih tijela ishoditi sve dozvole potrebne u tu svrhu. Mi ćemo smatrati da su iste ishodene.

5.4 Naše servisno osoblje može zasebno provoditi naručene radove koji nisu obuhvaćeni opsegom ugovora o pružanju usluga - posebice usluge tipa navedenog u točki 3 - paralelno s uslugom ili odmah iza nje, ako je to moguće s obzirom na vrstu usluge koja se pruža i ako to dopušta daljnji raspored rada servisnog osoblja.

5.5 Ako Kupac – Primatelj usluge pretrpi štetu i dokaže da je šteta posljedica našeg kašnjenja s pružanjem usluga, Kupac – Primatelj usluge ima pravo zatražiti naknadu štete za kašnjenje s pružanjem usluga samo do cijene usluge koja nije pružena na vrijeme. Ograničenja u točki 9 ovih Općih uvjeta primjenjuju se na sva druga i daljnja eventualna potraživanja Kupca – Primatelja usluge.

6 Plaćanje

- 6.1 Kao naknadu za pružanje usluga, imamo pravo Kupcu – Primatelju usluge naplatiti, ovisno o vrsti ugovora, fiksnu naknadu za svaki datum ili posebno razdoblje pružanja usluga ili naknadu po primjenjivim tarifama.
- 6.2 Fiksna naknada obuhvaća sve troškove rada na pružanju dogovorene usluge, uključujući troškove puta. Ako servisno osoblje ipak bude zadržano u prostorijama Kupca – Primatelja usluge tijekom pružanja usluga, vrijeme čekanja također se može naplatiti prema primjenjivoj tarifi po satu rada servisnog osoblja. Kupac – Primatelj usluge će također snositi sve dodatne troškove koji nastanu ako, iz razloga koji se mogu pripisati Kupcu – Primatelju usluge, servisni radovi ne mogu biti izvedeni ili ne mogu biti u cijelosti izvedeni u ugovorenom roku.
- 6.3 Fiksna naknada ne obuhvaća troškove stvari koje se koriste za održavanje instrumenata, pomagala, potrošnih dijelova, rezervnih dijelova, zamjenskih dijelova i svih onih usluga koje pružimo dodatno uz ugovorene usluge. Ti troškovi i usluge obračunavat će se po našim primjenjivim tarifama.
- 6.4 Razina fiksne naknade proizlazi iz mjerodavnog ugovora o pružanju usluga. Dodatno se naplaćuju zakonski porez na dodanu vrijednost i druga primjenjiva zakonska davanja. Ako usluge pružamo u inozemstvu, Kupac – Primatelj usluge će nadoknaditi troškove svih primjenjivih stranih poreza i davanja povezanih uz usluge.
- 6.5 Osim ako je drugačije ugovoreno, plaćanje dospijeva bez ikakvog odbitka odmah nakon pružanja naše usluge i po primitku računa. Odmah po zakašnjenju s plaćanjem – ili od datuma dospijeća ako je Kupac – Primatelj usluge trgovac – imamo pravo zatražiti plaćanje zatezne kamate od 10 posto godišnje ili zakonske zatezne kamate, ako je viša. Ako je Kupac – Primatelj usluge potrošač, stopa zatezne kamate bit će jednaka stopi primjenjive zakonske zatezne kamate. U svakom slučaju, ako je stopa ugovorne zatezne kamate viša od stope maksimalne dopuštene kamate, primjenjuje se potonja. Nadalje, Kupac – Primatelj usluge je dužan platiti naše troškove prisilne naplate, u mjeri u kojoj su adekvatni za ostvarivanje naših prava u skladu člankom 342. (2.) hrvatskog Zakona o obveznim odnosima (dalje u tekstu "ZOO"), člankom 13. hrvatskog Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi i člankom 14. (4) hrvatskog Zakona o ovrsi. Prethodno navedeno ne ograničava ostala potraživanja i prava koja nam pripadaju. Ako je ugovoreno djelomično plaćanje, u slučaju neplaćanja ili kašnjenja s plaćanjem djelomičnih iznosa ili supsidijarnih potraživanja možemo odmah zatražiti plaćanje ukupnog iznosa.
- 6.6 Ugovorena fiksna naknada temelji se na troškovima u trenutku sklapanja ugovora o pružanju usluga. Imamo pravo prilagoditi fiksnu naknadu razvoju troškova pod uvjetom da istaknemo pojedinačne stavke troška i njihov udio u troškovima. Kupac – Primatelj usluge će se pisanim putem obavijestiti o svim prilagodbama najmanje 6 tjedana prije početka računovodstvenog razdoblja na koje se prilagodba cijene primjenjuje. Kupac – Primatelj usluge ima pravo raskinuti ugovor o pružanju usluga unutar 4 tjedna od primanja te obavijesti, a s učinkom raskida od trenutka početka primjene prilagodbe cijene.
- 6.7 Kupac – Primatelj usluge može prebiti samo ona potraživanja koja nisu osporavana ili koja su pravno obvezujuća.
- 6.8 Kupac – Primatelj usluge može ustegnuti isplatu duga, ako prema ZEISS-u ima dospjelo i nepodmireno potraživanje koje se temelji na istom ugovornom odnosu i ako Kupac – Primatelj usluge nije trgovac.

7 Obveze suradnje Kupca – Primatelja usluge

- 7.1 Kupac – Primatelj usluge će instrumente učiniti dostupnim za pružanje usluge našem servisnom osoblju i podizvođačima u dogovoreno vrijeme i dati im pristup prostorijama.

- 7.2 Kupac – Primatelj usluge će sljedeće (točke 7.2.1 i 7.2.2) učiniti besplatno dostupnim za vrijeme trajanja pružanja usluge:

- 7.2.1 alate – uz iznimku posebnih alata i mjernih instrumenata – koji trebaju biti prisutni u predmetnom objektu u skladu s bitnim propisima na području sprječavanja nezgoda.
- 7.2.2 adekvatno osoblje za podršku koje će rukovati instrumentima i pružati podršku servisnom osoblju, zajedno sa svim potrebnim pomagalicama, ako su primjenjiva.
- 7.3 Servisnom osoblju ukazat će se na sve posebne sigurnosne i tvorničke propise na snazi u prostorijama Kupca – Primatelja usluge koje mora poštovati za vrijeme pružanja usluga, a po potrebi će im se isti detaljno objasniti prije početka pružanja usluga. Ako te mjere zahtijevaju puno vremena, zadržavamo pravo da to dodatno naplatimo ovisno o utrošenom vremenu.
- 7.4 Servisnom osoblju i podizvođačima će se prosljediti potrebne informacije o instrumentu koji se održava te će im se učiniti dostupna pripadajuća dokumentacija.
- 7.5 Kupac – Primatelj usluge će servisno osoblje obavijestiti o svim posebnostima i problemima koji su se javili vezano uz instrument koji se održava i to bez da servisno osoblje treba zatražiti te informacije.

8 Jamstvo

- 8.1 Mi smo dužni besplatno dovršiti ili ispraviti sve radove koje smo neispravno izveli.
- 8.2 Obvezujemo se na to da ćemo besplatno ukloniti sve nedostatke na dijelovima koji su korišteni tijekom servisiranja bilo tako da te dijelove popravimo ili da ih zamijenimo.
- 8.3 Ako ne ispunimo gornje obveze vezano uz dovršenje, ispravljanje ili zamjenu, ili to ne napravimo na vrijeme, Kupac – ima pravo postaviti primjeren naknadni rok za ispunjenje. Ako dopustimo da našom krivnjom istekne naknadno ostavljen primjeren rok za ispunjenje, Kupac – Primatelj usluge može zatražiti smanjenje iznosa usluga ili raskid ugovora nakon što je ponovno odredio primjeren naknadni rok za ispunjenje. Isto se primjenjuje ako rad obavljen pod jamstvom ima nedostatke.
- 8.4 Kupac – Primatelj usluge nema pravo na bilo kakve druge ili daljnje jamstvene zahtjeve. Mi posebice ne dajemo nikakvo jamstvo za to da će servisirani instrumenti raditi bez prekida i pogreški. Kupac – Primatelj usluge nema pravo tražiti naknadu za posljedičnu štetu.
- 8.5 Ako Kupac – Primatelj usluge podnese jamstvene zahtjeve, Kupac – Primatelj usluge će nas o svim nedostacima ili oštećenjima obavijestiti odmah nakon što ih otkrije te će učiniti sve što je u njegovoj moći da ograniči štetu koju uzrokuje taj nedostatak. Pod uvjetom da je Kupac – Primatelj usluge trgovac, kako bi očuvao svoja jamstvena prava, Kupac – Primatelj usluge je dužan pregledati servisirani instrument u roku od 14 dana od pružanja usluge. Kupac – Primatelj usluge nema pravo zatražiti ostvarivanje jamstvenih prava vezano uz nedostatke koje je Kupac – Primatelj usluge tim pregledom trebao otkriti nakon isteka roka od tih 14 dana. U slučaju skrivenih nedostataka, prava Kupca – Primatelja usluge uređena su zakonskim odredbama.
- 8.6 Osim ako je drugačije ugovoreno, rok zastare za zahtjeve po osnovi nedostataka iznosi 24 mjeseca nakon pružanja usluge. Nije moguće da jamstveni rok ponovno počne teći nakon popravka, osim u slučajevima kada su nedostaci uzrokovani našim namjernim ponašanjem ili ponašanjem iz grube nepažnje. Unutar prvih šest mjeseci od pružanja usluge Kupac – Primatelj usluge snosi teret dokazivanja nedostatka, osim u slučajevima u kojima je Kupac – Primatelj usluge potrošač.

Opći uvjeti Ugovora o pružanju usluga

Carl Zeiss d.o.o., Zagreb



- 8.7 Ako analiza jamstvenog zahtjeva pokaže da jamstveni slučaj nije nastupio, imamo pravo naplatiti provedenu analizu i pružanje usluge po primjenjivim tarifama.
- 9 Ograničenje odgovornosti**
- 9.1 Ako Kupac – Primateelj usluge ne može koristiti servisiran instrument u skladu s ugovorom zbog naše pogreške, zbog posljedica lošeg servisiranja ili savjeta danog Kupcu – Primateelju usluge prije ili nakon sklapanja ugovora ili zbog naše povrede dodatnih ugovornih obveza, na odgovarajući način će se primijeniti odredbe iz točaka 8, 9.2, 9.3 i 9.4, uz isključenje bilo kakvih daljnjih zahtjeva i potraživanja Kupca – Primateelja usluge.
- 9.2 Mi snosimo odgovornost – po bilo kojoj pravnoj osnovi – samo za štetu koja nije uzrokovana na servisiranom instrumentu u sljedećim slučajevima:
- namjera,
 - krajnja nepažnja,
 - skrivljena povreda života, tijela i zdravlja,
 - nedostaci koje smo prijeverno prikrili, ili
 - nedostaci čije smo nepostojanje garantirali.
- 9.3 U slučaju skrivljene povrede bitnih ugovornih obveza (obveze čije kršenje dovodi u opasnost ispunjenje svrhe ugovora), također ćemo snositi odgovornost za običnu nepažnju; ta će odgovornost po pitanju iznosa biti ograničena na štetu koja se razumno mogla predvidjeti i koja je tipična za ovu vrstu ugovora.
- 9.4 Isključena su sva potraživanja i zahtjevi Kupca – Primateelja usluge koja idu izvan opsega pokrivenog točkama 9.1 to 9.3.
- 10 Trajanje ugovora**
- 10.1 Osim ako je drugačije ugovoreno, ugovor o pružanju usluga sklapa se na neodređeno vrijeme.
- 10.2 Ugovor o pružanju usluga prestaje kada se instrument proda ili u konačnici povuče iz uporabe. Ugovor neće prestati prije nego li zaprimimo pisanu obavijest o tome.
- 10.3 Svaka ugovorna strana može raskinuti Ugovor o pružanju usluga, u odnosu na pojedinačne instrumente ili u cijelosti, na kraju kalendarske godine, uz prethodnu obavijest upućenu 3 mjeseca unaprijed. Ne može se raskinuti prije završetka godine koja slijedi godinu u kojoj je ugovor sklopljen.
- 10.4 Imamo pravo ugovor o pružanju usluga raskinuti bez prethodne obavijesti u bilo kojem trenutku ako Kupac – Primateelj usluge kasni s plaćanjem dulje od 30 dana ili ako su instrument popravljale ili održavale treće osobe bez naše suglasnosti ili je servisiranje otežano zbog promjena u konfiguraciji koje nismo odobrili ili ako okolišni uvjeti specifični za instrument više nisu u skladu sa smjernicama za instalaciju.
- 10.5 Ugovor o pružanju usluga može se raskinuti samo pisanim putem.
- 11 Završne odredbe**
- 11.1 Kupac – Primateelj usluge ovime daje svoju suglasnost za to da pohranjujemo njegove osobne podatke vezane uz ugovorni odnos, za to da prenosimo te podatke povezanim društvima grupacije ZEISS i za to da koristimo te podatke u svrhe informiranja kupca – Primateelja usluge o proizvodima i uslugama grupacije ZEISS te za izvođenje popravaka i održavanje. Kupac – Primateelj usluge svoju suglasnost može povući u bilo kojem trenutku.
- 11.2 Supsidijarni ugovori, izmjene i dopune ugovora o pružanju usluga moraju biti u pisanom obliku da bi proizveli učinak. Ugovori o prestanku primjene zahtjeva za pisanim oblikom također trebaju biti u pisanom obliku.
- 11.3 Kupac – Primateelj usluge nije ovlašten svoja prava i obveze iz ovog ugovora prenijeti trećim osobama. Ako Kupac – Primateelj usluge instrument koji je predmet servisiranja preda trećoj osobi, obveze plaćanja Kupca – Primateelja usluge i dalje će se primjenjivati, osim ako treća osoba preuzme ovaj ugovor uz našu suglasnost.
- 11.4 Pod uvjetom da je Kupac - Primateelj usluge trgovac, pravna osoba javnog prava ili neka druga vrsta osobe u skladu s javnim pravom, mjesto isključive nadležnosti jest nadležni sud u trenutnom mjestu sjedišta društva Carl Zeiss d.o.o. (Zagreb). Ipak, mi možemo poduzimati pravne radnje protiv Kupca – Primateelja usluge i u njegovom mjestu poslovanja.
- 11.5 Mjerodavno pravo jest hrvatsko pravo uz isključenje odredbi međunarodnog privatnog prava sadržanih u istom i uz isključenje Konvencije Ujedinjenih naroda o međunarodnoj prodaji robe /eng. United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG)/.
- 11.6 Ako bilo koja odredba ovih Općih uvjeta postane djelomično ili u cijelosti nevažeća ili ništetna, to neće utjecati na valjanost preostalih odredbi ili dijelova ovog dokumenta.

Verzija lipanj 2016.

Carl Zeiss d.o.o., sa sjedištem na adresi 10000 Zagreb, Heinzova 3, Republika Hrvatska, upisano u Sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem (MBS): 080496572; OIB: 78396144899; temeljni kapital: 20.000 HRK; u potpunosti uplaćen; direktori: Bernard Mućnjak i Richard Rachenzentner, IBAN: HR75 2484 0081 1025 5997 5, račun otvoren u banci Raiffeisenbank Austria d.d.