

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

U skladu sa članom 142. Zakona o obligacionim odnosima Federacije BiH, Medicinsko-biohemijski laboratorij Medlab Gračanica, 22 divizije bb, 75320 Gračanica, ID: 4311470260009, u daljnjem tekstu Laboratorij dana 8.3.2022. donosi akt: Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim i pravnim licima.

Ovi uslovi su obavezujući za obje strane, tj. za **Naručitelja** (korisnik, klijent) i **Laboratorij** (pružalac usluga, izvršilac, laboratorija) i primenjuju se na medicinska ispitivanja koja laboratorij sprovodi po zahtjevu naručitelja.

Naručitelja može biti pravno i/ili fizičko lice koje ugovara uslugu ispitivanja u svoje ime i za svoj račun. Bilo kakva odstupanja od Opštih uslova poslovanja (OUP), izmjena ili dopuna istih mora biti posebno ugovorena, definisana ponudom s kojom se naručitelj saglasio ili na drugi način dogovorena pisanim putem.

Komunikacija elektronskim putem (e-mail, uključujući priloge uz isti, unosi podataka u odgovarajuće obrasce/forme, elektronska dokumenta i slično) smatra se zvaničnom i prihvatljivom za obje strane. Laboratorij zadržava pravo provjere da li je lice koje je uspostavilo komunikaciju ovlašteno od strane naručitelja.

I. Opseg, pismena forma, izmjene i dopune, mjerodavno pravo, i djelomična neprimjenjivost ovih Opštih uslova poslovanja

1. Za svaki oblik usluge ili druge isporuke Laboratorija vrijede isključivo ovi **Opšti uslovi poslovanja** (OUP). Također se primjenjuju na sve buduće poslovne odnose, čak i ako nisu izričito dogovoreni.
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 saradnje također moraju biti u pisanom obliku. Zaposlenici Laboratorija nisu ovlašteni za sklapanje ugovora čije odredbe odstupaju od odredbi ovih OUP. Takav ugovor može sklopiti samo odgovorna osoba Medlab laboratorije. Promjene, dopune i izmjene ovih OUP primjenjuju se i na postojeće poslovne odnose, ako Kupac usluge u periodu od 4 sedmice od saznanja o takvim promjenama, dopunama i izmjenama pismeno ne obavijeste Laboratorij o svom 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 pravo Bosne i Hercegovine.
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 Laboratorij obavezni umjesto nevažeće ili nepotpune odredbe ugovoriti takvu odredbu koja najbolje odgovara namjeri koju su Kupac usluge i Laboratorij imali tokom sklapanja originalnog ugovora.

II. Poslovni odnos sa Kupcem usluge, podizvođači

1. Ponude Laboratorije su neobavezujuće. Nalozi Kupca usluge nisu važeći prije potvrde o prihvatanju naloga Laboratorija. Potvrda može biti i usmena, ali i neverbalna ako Laboratorij kroz svoje djelovanje jasno daje do znanja da je nalog prihvaćen.
2. Sadržaj i opseg naloga proizlazi iz potvrde o prihvatanju naloga Laboratorija. Ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku, Laboratorij zadržava pravo po vlastitoj profesionalnoj procjeni samostalno odlučiti o metodi i načinu provođenja usluge
3. Ako ne postoji takav izričiti dogovor, nalog ne obavezuje Laboratorij da daje stručne informacije, savjete ili slične obavijesti. Ako, unatoč tome, Laboratorij daje takve informacije, savjete ili slične obavijesti, one se smatraju neobavezujućim. Kupac usluge je obavezan, pri usmenoj informaciji, savjetu ili sličnoj obavijesti od strane Laboratorije, 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 obavezujuću prirodu mišljenja Laboratorija, osim u pojedinim slučajevima kada bi Laboratorij na osnovu prihvaćenog naloga bio obavezan na iskazivanje mišljenja i kada bi namjerno ili zbog grube nemarnosti izdao pogrešno mišljenje.
4. Laboratorij zadržava pravo koristiti jednog ili više podizvođača kako bi zadovoljio svoje poslovne obaveze.

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

Osim ako nije drukčije dogovoreno, Laboratorij ima pravo na naplatu za svaku uslugu koje pruža. Sve pružene usluge koje nisu izričito uključene u dogovorenu naknadu obračunavaju se zasebno.

Plaćanje usluga u Laboratoriji se vrši u konvertibilnim markama, u gotovini, kartično ili putem virmana na osnovu izdatog računa ili predračuna.

Laboratorij zadržava pravo na razumno povećanje cijena, u odnosu na dogovorenu cijenu, za slučaj da specifična svojstva uzorka, koja nisu bila poznata prilikom prihvatanja naloga za analizu, zahtijevaju dodatni posao/troškove. Povećanje cijena također dolazi u obzir ako se primjenjiva regulativa izmjeni tokom izvršenja naloga te se troškovi za pružanje dogovorene usluga za Laboratorij na taj način povećaju. Pri obavijesti o povećanju cijena Laboratorij je dužan detaljno informirati Kupca usluge o razlozima.

Laboratorij zadržava pravo tražiti avansno plaćanje za još ne pružene usluge i/ili za djelomično pružene usluge.

Procjene troškova Laboratorije nisu obavezujući. Laboratorij će Kupca usluge odmah obavijestiti ako primijete da će konačni trošak biti veći od procijenjenog troška.

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

Laboratorij će poštovati rokove za ispunjenje svojih obaveza sa pozornošću dobrog privrednika. Pri pružanju usluga rokovi navedeni od strane Laboratorija baziraju se na procjenama opsega posla u skladu sa navodima u nalogu Kupca usluge. Datumi i rokovi su obavezujući 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 obaveze za saradnju. Dogovoreni rokovi produžavaju se za vrijeme trajanja odgovarajućeg kašnjenja Kupca usluge.

1. Ako Laboratorij zakasni sa isporukom usluge, Kupac usluge treba Laboratoriji dati dodatni rok za isporuku usluge od najviše dvije sedmice pri čemu produženje roka ne može biti duže od izvorno dogovorenog roka za izvršenje usluge.
2. U slučaju naloga koji sadrži veći broj analiza odnosno usluga, Laboratorij zadržava pravo da sukcesivno Kupcu usluge predaju izvršene usluge.
3. Kupac usluge može podnijeti pritužbu Laboratoriju zbog očitih nedostataka u roku od 7 dana od primanja usluge i to isključivo u pismenom obliku. U protivnom smatrat će se da je usluga izvršena bez nedostataka.
4. Ako usluga pružena od strane Laboratorije 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 Laboratorij izričito odbija ispraviti nedostatak, Kupac usluge ima pravo po svom izboru tražiti smanjenje cijene usluge ili odstupiti od ugovora odnosno pravnog posla.

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

1. Zahtjevi za naknadu troškova ili štete zbog nedostataka usluge Laboratorije moraju se podnijeti u roku od jedne godine. To se ne primjenjuje u slučaju kada je Laboratorij prevarom prikrivio nedostatke.
2. Ukoliko je Laboratorij izdao garanciju za neku uslugu, Medlab Gračanica je odgovoran na temelju ove garancije.
3. Za naknadu štete, koja se temelji na nedostatku zagaranтовane kvalitete ili trajnosti proizvoda, ali ne direktno na samoj usluzi Laboratorije, Laboratorij je odgovoran samo ako je rizik od takve štete jasno pokriven garancijom.

VI. Raskidi ugovora, naknada troškova, odštetni zahtjevi

1. U slučaju povlačenja, otkaza ili pobijanja ugovora, Laboratorij ima pravo na naknadu svih do tada nastalih troškova i na plaćanja odgovarajuće naknade za stvarno obavljene poslove.
2. Laboratorij može na 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 koje je odredio Laboratorij.

VII. Autorska prava i povjerljivost

1. Laboratorij izričito zadržava autorska prava na informacije prikupljene tokom davanja usluge, stručna mišljenja, izvještaja o ispitivanju, analitičke izvještaje i slične dokumente na kojima takva prava mogu nastati.
2. Laboratorij 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. Laboratorij 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 drugačije. Laboratorij će povjerljivo postupati prema informacijama koje već nisu javno poznati ili dostupni. Međutim, Laboratorij može za svoje potrebe koristiti kompilirane podatke koje su prikupili tokom 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 obavezuju 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).

VIII. Odgovornost i viša sila

1. Laboratorij je odgovoran za štetu uzrokovanom običnom nepažnjom ako se ovaj nemar odnosi na povredu takvih ugovornih obaveza čije je pridržavanje od posebne važnosti za ispunjenje ciljeva ugovora, poput pravilne izvedbe analiza i dokumentiranje rezultata. Međutim, Laboratorij odgovara 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, Laboratorij ne preuzima odgovornost. Za sve druge oblike štete primjenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o obligatornim odnosima.
2. 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 Laboratorij pri zadavanju naloga.
3. Pri utvrđivanju visine naknade štete od strane Laboratorije 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.
4. 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 uticati (npr. elementarna nepogoda). U slučaju dvojbe, pojedini slučaj Više sile tumačit će se u skladu s postojećom sudskom praksom u Bosni i Hercegovini. 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 predocjenje dokaza o tome. Za vrijeme trajanja Više sile prava i obaveze poslovnih partnera neće se izvršavati, a u slučaju trajanja Više sile duzeg od 15 dana, svaka strana ima pravo raskinuti posao.

IX. Ispunjenje i nadležnosti

1. Mjesto obavljanja usluge je poslovni prostor Laboratorije.
2. Svi eventualni sporovi proizašli iz ili u vezi 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 Gračanici.

X. Završne odredbe

Ovi OUP primenjuju se i sastavni su dio svake prihvaćene ponude ili zaključenog ugovora između Laboratorije i naručitelja. Odredbe prihvaćene ponude/zaključenog ugovora, kao i posebni uslovi koji su eksplicitno u njima definisani imaju prednost u odnosu na odredbe ovih OUP i primjenjuju se između strana. Sve ostale odredbe OUP ostaju na snazi. Na sve što nije definisano ovim OUP prijenjivat će se odredbe važećih zakona i propisa kojima je ova materija regulisana.

U Gračanici, 08.03.2022.