

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. SRPNJA 2017.

Oznaka dokumenta: 01-OUP/0107-17/01

Zagreb, 1. srpnja 2017.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

I. Uvodne odredbe

Primjena Općih uvjeta poslovanja

1. Ovi Opći uvjeti poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) određuju uvjete i odredbe sukladno kojima trgovačko društvo Multifizika j.d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Aleja Antuna Augustinčića 21, OIB: 25964578774 (dalje u tekstu: MULTIFIZIKA) pruža svoje usluge.
2. Ovi Opći uvjeti odnose se i na ponudu tvrtke MULTIFIZIKA te ugovorni odnos koji nastane prihvatom ponude MULTIFIZIKE od strane Naručitelja usluge, kao i na ugovore koje MULTIFIZIKA sklopi s naručiteljem usluge te čine sastavni dio istih akata, odnosno ugovornih odnosa.
3. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio svakog ugovornog odnosa. Potpisivanjem Ugovora ili prihvaćanjem Ponude Naručitelj je suglasan s Općim uvjetima te ih prihvaća u cijelosti.

Značenje pojmova

4. Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje, a koriste se u ovim Općim uvjetima, odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira na to u kojem su rodu korišteni.
5. Pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Naručitelj - Naručitelj usluge je poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja koristi usluge MULTIFIZIKE (dalje u tekstu: Naručitelj).

Usluge - MULTIFIZIKA nudi sljedeće vrste usluga (dalje u tekstu: Usluge):

- a) Usluge razvojno-istraživačkih djelatnosti u području fizike (akustike, termodinamike, mehanike, elektrodinamike, elektromagnetizma i pojava koje spadaju u valno djelovanje kroz tvari) i tehnologije materijala;
- b) Usluge analize, pomoći pri primjeni, inženjeringu i obrnutom inženjeringu u navedenim fizikalnim područjima, bilo neposredno, kroz ugovorno poslovanje direktno s tvrtkom MULTIFIZIKA ili posredno, putem treće strane;
- c) Usluge potpore pri proizvodnji (razvoj novog proizvoda, upravljanje kvalitetom, prijenos usluga proizvodnje (*outsourcing*), nabava, marketing, *startup*-i);
- d) Usluge informacijskog društva i djelatnosti povezane s informacijskim tehnologijama;
- e) Usluge posredovanja u trgovini;
- f) Sve druge usluge koje MULTIFIZIKA obavlja za Naručitelja, a za koje MULTIFIZIKA ima registriran predmet poslovanja pri nadležnom trgovačkom sudu, i koje MULTIFIZIKA može pružiti Naručitelju sukladno zahtjevu istoga.

Usluge mogu biti:

- a) jednostavne (dalje u tekstu: Jednostavne usluge), čije se trajanje i izvođenje može unaprijed procijeniti (primjerice dostava proizvoda, ugradnja, mjerenje), ili
- b) kompleksnije, savjetodavne usluge (dalje u tekstu: Savjetodavne usluge), pri čemu se podrazumijevaju usluge koje zahtijevaju izradu nematerijalnog i/ili materijalnog rješenja.

Proizvodi - Materijalni proizvodi koje MULTIFIZIKA može ponuditi Naručitelju (dalje u tekstu: Proizvodi) mogu biti:

- a) jednostavni, odnosno gotovi proizvodi koji se mogu isporučiti Naručitelju (dalje u tekstu: Jednostavni proizvodi).
- b) specijalni, odnosno materijalna rješenja koja MULTIFIZIKA izrađuje specifično za projekt Naručitelja (dalje u tekstu: Specijalni proizvodi).

Ponuda - Ponuda se izdaje Naručitelju za pružanje Jednostavnih usluga i/ili Jednostavnih proizvoda (dalje u tekstu: Ponuda). Prihvatanjem Ponude zasniva se ugovorni odnos čiji su sastavni dio i ovi Opći uvjeti.

Ugovor - Ugovorom se reguliraju prava i obveze između MULTIFIZIKE i Naručitelja (dalje u tekstu: Ugovor), a može se sklopiti za pružanje Jednostavnih usluga, Jednostavnih proizvoda, Savjetodavnih usluga i/ili Specijalnih proizvoda. Sastavni dio Ugovora su i ovi Opći uvjeti.

Cjenik - Važeći cjenik MULTIFIZIKE sadrži vrste Usluga i ostale faktore koji utječu na formiranje cijene (dalje u tekstu: Cjenik).

Ugovorni odnos - Ugovorni odnos nastaje trenutkom prihvata Ponude ili sklapanjem Ugovora.

Voditelj projekta - Naručitelj imenuje stručnu osobu - voditelja projekta (dalje u tekstu: Voditelj projekta) koja ga tijekom suradnje zastupa u odnosu na Usluge koje se traže od MULTIFIZIKE.

ST- Dokument za opis savjetovanja na terenu, odnosno obrazac „ST“ (dalje u tekstu: ST) izdaje se po naplativom upitu i sadrži podatke potrebne za izradu Ponude i/ili Ugovora.

IZP - Obrazac „IZP“ (dalje u tekstu: IZP), odnosno zahtjev za izmjenom projektnog zadatka je sredstvo za komuniciranje mogućih izmjena projektnog zadatka.

II. Prava i obveze

Suradnja

1. MULTIFIZIKA se obvezuje da će u ispunjavanju obveza iz svoje profesionalne djelatnosti postupati s pažnjom i prema pravilima struke.
2. Naručitelj se slaže da je potrebna uzajamna suradnja i povjerenje za uspješno i pravovremeno izvršavanje Usluga koje potražuje od MULTIFIZIKE. Naručitelj se obvezuje da će surađivati s MULTIFIZIKOM, što uključuje, bez ograničenja:
 - a) dostavljanje svog potrebnog materijala, dokumenata, podataka, i ostalog kako bi MULTIFIZIKA mogla pravovremeno započeti s realizacijom ugovorene Usluge te omogućavanje pristupa MULTIFIZICI svim potrebnim informacijama odnosno sustavima, a koji su MULTIFIZICI potrebni za izvršavanje ugovorene Usluge;
 - b) određivanje Voditelja projekta za cijelo razdoblje trajanja suradnje.

Voditelj projekta Naručitelja

3. Naručitelj je dužan za cijelo razdoblje trajanja suradnje, dakle kod pregovaranja u svrhu zasnivanja ugovornog odnosa, kao i za cijelo razdoblje trajanja ugovornog odnosa, odrediti Voditelja projekta, i to kako bi MULTIFIZIKA u svakom trenutku mogla dobiti sve potrebne informacije sa svrhom što kvalitetnijeg pružanja Usluge. MULTIFIZIKA će od Voditelja projekta, i to već u početku pregovaranja kod zasnivanja ugovornog odnosa, primiti upute i naloge smatrajući da su isti u cijelosti odraz volje Naručitelja.
4. Voditelj projekta ovlašten je u ime i za račun Naručitelja odobriti MULTIFIZICI izvođenje dodatnih radova, a Naručitelj izričito ovlašćuje voditelja projekta na potpisivanje IZP-a, u skladu s točkom 18. glave III. ovih Općih uvjeta.
5. Voditelj projekta mora imati dovoljnu razinu stručnosti, znanja i iskustva i raspolagati svim informacijama koje mogu biti potrebne MULTIFIZICI za izvršavanje ugovorenih Usluga.
6. Voditelj projekta i Naručitelj mogu biti ista osoba.
7. Ime Voditelja projekta biti će navedeno na odgovarajućem Ugovoru.
8. U slučaju da tijekom suradnje dođe do promjene Voditelja projekta, Naručitelj je o istome dužan hitno i bez odlaganja u pisanom obliku obavijestiti MULTIFIZIKU.
9. Naručitelj je dužan voditi računa da izraz volje Voditelja projekta odgovara stvarnoj volji Naručitelja. MULTIFIZIKA će postupati isključivo i skladu s uputama Voditelja projekta te do obavijesti Naručitelja o promjeni Voditelja projekta neće postupati po uputama niti jedne druge osobe koja će MULTIFIZICI izražavati volju Naručitelja.
10. Sve informacije koje izražavaju volju Naručitelja dostavljaju se isključivo u pisanom obliku (elektroničkom poštom, poštom na adresu pravne osobe ili na licu mjesta uz izdavanje potvrde o preuzimanju). Usmeno izrečene informacije ne podrazumijevaju se kao službeni izraz volje Naručitelja, u svrhu izbjegavanja mogućih naknadno nastalih nesporazuma.

Dostava i promjena podataka

11. Naručitelj je dužan na zahtjev MULTIFIZIKE predočiti sve obavijesti i isprave koje MULTIFIZIKA može smatrati potrebnima radi sastavljanja Ponude odnosno sklapanja Ugovora.
12. Naručitelj se obvezuje za cijelo razdoblje trajanja suradnje s MULTIFIZIKOM, i to kako u fazi pregovora, tako i u fazi sklapanja Ugovora te daljnjeg nastavka ugovornog odnosa osigurati pravilno funkcioniranje svoje adrese elektroničke pošte, i to iz razloga što će se korespondencija odvijati putem elektroničke pošte.
13. Naručitelj je obvezan odmah obavijestiti MULTIFIZIKU o promjeni svoje adrese elektroničke pošte. U slučaju da dođe do bilo kakve okolnosti koja je posljedica nepravodobnog obavješćavanja MULTIFIZIKE o promjeni adrese elektroničke pošte, posljedice za isto će snositi Naručitelj, s time da će se smatrati da je poruka elektroničke pošte uredno dostavljena od strane MULTIFIZIKE trenutkom slanja na prethodnu, odnosno poznatu adresu elektroničke pošte.
14. Naručitelj je dužan u pisanom obliku izvijestiti MULTIFIZIKU o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Ponudi odnosno Ugovoru u pogledu statusa, identiteta i sjedišta odmah, a najkasnije u roku od sedam (7) radnih dana od dana nastanka promjene.
15. Ako Naručitelj ne izvijesti MULTIFIZIKU o promjeni unaprijed navedenih osobnih ili identifikacijskih podataka u predviđenom roku, Naručitelj je suglasan da mu se dostava smatra izvršenom slanjem na posljednje dostavljene osobne ili identifikacijske podatke.

Rokovi

16. Naručitelj je dužan najkasnije u roku od dva (2) radna dana od primitka bilo kakve obavijesti MULTIFIZIKE dostaviti pismeno očitovanje na istu. Vrijeme reakcije se računa u rokove koji obvezuju MULTIFIZIKU u vezi s izvršenjem Usluge i/ili isporuke Proizvoda.

17. U slučaju da Naručitelj ne odgovori na obavijesti ili upite MULTIFIZIKE u za to određenom roku, rok isporuke se produljuje, i to za onoliko vremena za koliko je Naručitelj prekoračio svoje predviđeno vrijeme dostave povratne informacije MULTIFIZICI.
18. Svi rokovi navedeni u odgovarajućoj ugovornoj dokumentaciji koji obvezuju MULTIFIZIKU za izvršavanje svojih Usluga pomiču se sukladno bilo kakvom kašnjenju i/ili zastoju uzrokovanim od strane Naručitelja, uključujući, bez ograničenja, slučajeve da:
 - a) MULTIFIZIKA i Naručitelj ne mogu postići dogovor o dodatnim poslovima, o izmijenjenom ili novom projektnom zadatku;
 - b) dolazi do čestog odstupanja od redovitog postupka (primjerice uslijed učestalih izmjena uputa Naručitelja, uslijed izrade potpuno nove skice po zahtjevu Naručitelja u okviru postupka oblikovanja i sl.);
 - c) se dogovori promjena projektnog zadatka putem IZP-a;
 - d) MULTIFIZIKA od Naručitelja pravovremeno ne dobije ugovoreni predujam;
 - e) Naručitelj MULTIFIZICI pravovremeno ne dostavi sredstvo osiguranja plaćanja;
 - f) Naručitelj kasni s izvršenjem svojih dospjelih novčanih ili drugih obveza prema MULTIFIZICI u svezi s Ugovorom;
 - g) MULTIFIZIKA u skladu s ovim Općim uvjetima pravovremeno ne dobije potrebne podatke i dokumentaciju;
 - h) Voditelj projekta pravovremeno ne dostavi MULTIFIZICI tražene upute;
 - i) je izvršavanje Usluga od strane MULTIFIZIKE direktno ili indirektno vezano uz poslove koje na projektu izvršavaju zaposlenici, agenti, dobavljači ili izvođači Naručitelja, na čiju koordinaciju i/ili kašnjenje MULTIFIZIKA ne može utjecati.
19. MULTIFIZIKA ne odgovara za zakašnjenje nastalo zbog gore navedenih razloga i uopće za zakašnjenje nastalo ponašanjem Naručitelja.

Jamstva

20. MULTIFIZIKA jamči da ima potrebna prava za izvođenje ugovorenih usluga i izvršavanje ugovorenih obveza i da izvršavanjem ugovornih obveza ne krši nikakve druge ugovorne obveze ili prava bilo koje treće strane.
21. Naručitelj jamči da ima potrebna prava i ovlaštenja za izvršavanje svog dijela ugovorenih obveza, da izvršavanjem ugovornih obveza ne krši nikakve druge ugovorne obveze ili prava bilo koje treće strane, da su podaci i dokumentacija koje dostavlja MULTIFIZICI ispravni i valjani na datum dostave podataka te da neće koristiti rješenja pružena od strane MULTIFIZIKE na protuzakonit način.
22. MULTIFIZIKA se obvezuje da će upotrijebiti sva profesionalna znanja i vještine te da će postupati s potrebnom pažnjom da bi postigla određeni cilj za Naručitelja, ali se ne obvezuje na postizanje rezultata.
23. MULTIFIZIKA jamči da će isporučeno rješenje zadovoljavati propozicije navedene u Ugovoru ako je izvedeno u skladu s izričitim uputama MULTIFIZIKE.

Pravo vlasništva

24. Osim ako nije drugačije dogovoreno Ugovorom, strane su suglasne da su svi dokumenti, dizajn, proizvodi, poslovne informacije, tehničke informacije, liste klijenata, kompjuterski programi, podaci, ideje, procesi, tehnike, znanja i drugi sadržaji MULTIFIZIKE (i njenih zaposlenika, agenata, dobavljača ili izvođača) koji su kao nematerijalna i/ili materijalna rješenja pruženi Naručitelju isključivo vlasništvo MULTIFIZIKE.
25. Ako nije drugačije dogovoreno Ugovorom, po plaćanju svih ugovorenih iznosa i pod uvjetom da Naručitelj ne krši odredbe Ugovora, MULTIFIZIKA dozvoljava Naručitelju uporabu nematerijalnih i/ili materijalnih rješenja u svrhu i na lokaciji za koju su namijenjeni, a koja je definirana ugovornim odnosom. Naručitelj je suglasan da takav vlasnički sadržaj, informacije ili materijale neće koristiti

na bilo koji drugi način osim dozvoljene uporabe usluga ili na bilo koji način koji odstupa od uvjeta Ugovora.

26. Niti jedan dio usluga koje je MULTIFIZIKA pružila Naručitelju ne smije se reproducirati u bilo kojem obliku i na bilo koji način. Naručitelj je suglasan da neće preinačiti, iznajmljivati, unajmljivati, posuđivati, prodavati, distribuirati ili izrađivati prerađevine bazirane na dostavljenim rješenjima na bilo koji način i da ih neće ni na koji neovlašteni način iskorištavati bez prethodnog pismenog odobrenja MULTIFIZIKE.
27. U slučaju da Naručitelj postupi suprotno odredbi prethodnog članka, obvezuje se isplatiti MULTIFIZICI ugovornu kaznu u iznosu dvostruke naknade definirane Ugovorom.

Zaštita podataka Naručitelja

28. MULTIFIZIKA će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Naručiteljima. MULTIFIZIKA će čuvati ove podatke u tajnosti te će ih upotrebljavati samo za vlastite potrebe kao i za svrhe koju su u skladu sa zakonom te ovim Općim uvjetima.
29. Telefonski razgovori mogu biti snimani u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i kvalitete pružanja Usluga.
30. MULTIFIZIKA ima pravo koristiti se podacima vezanim uz projektne zadatke i pružanje svojih Usluga Naručiteljima u svrhu vlastite promidžbe i reklamiranja.
31. MULTIFIZIKA pridržava pravo obavještavati Naručitelja raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim ponudama. Krajnji korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku uskratiti svoj pristanak pisanim putem.

Odgovornosti

32. Naručitelj je suglasan da MULTIFIZIKA (uključujući i zaposlenike, agente, dobavljače ili izvođače MULTIFIZIKE) djeluje kao neovisni izvođač u izvršavanju ugovorenih Usluga te da isključivo MULTIFIZIKA ima kontrolu nad načinom izvođenja svojih ugovornih obveza. MULTIFIZIKA i Naručitelj odgovorni su za nadzor, davanje uputa i kontrolu isključivo svojih vlastitih radnika na projektnom zadatku te se ni u kojem slučaju ne smatraju radnicima druge strane.
33. MULTIFIZIKA se odriče odgovornosti za izravnu, neizravnu ili posljedičnu štetu nastalu odstupanjem Naručitelja od izvedbenih uputa projektnog zadatka.
34. MULTIFIZIKA se odriče odgovornosti za izravnu, neizravnu ili posljedičnu štetu nastalu korištenjem Proizvoda te jamstva podobnosti za prodaju ili prikladnosti Proizvoda za određenu namjenu ukoliko se Proizvod ne koristi u skladu s uputama i karakteristikama Proizvoda.
35. Naručitelj je dužan pregledati Proizvode prilikom preuzimanja. Do predaje robe Naručitelju rizik slučajne propasti ili oštećenja snosi MULTIFIZIKA, a s predajom Proizvoda rizik prelazi na Naručitelja.
36. Cjelokupna odgovornost MULTIFIZIKE prema Naručitelju neće ni u kojem slučaju iznositi više od ukupnog iznosa koji Naručitelj dužan platiti MULTIFIZICI temeljem Ponude ili Ugovora.

Viša sila

37. Niti jedna ugovorna strana nije odgovorna za zakašnjenje s izvršenjem ili neizvršavanje svojih obveza uslijed razloga koji su izvan njene razumne kontrole, izuzev obveza plaćanja.
38. Viša sila u smislu ovih Općih uvjeta označava vanjske i izvanredne okolnosti koje nisu postojale u trenutku sklapanja posla, koje se nisu mogle predvidjeti te su nastale bez htijenja i utjecaja MULTIFIZIKE ili Naručitelja, a njihovo nastajanje, tok i posljedice nisu mogli biti spriječeni razumnim mjerama, sredstvima ili radnjama. Pod pojmom više sile podrazumijevaju se prirodne nepogode, uključujući i požar, potres, olujno nevrijeme ili poplava, državni akt ili akt nekog drugog nadležnog tijela, obustava rada, eksplozija, nesreća, pad električne mreže, značajne političke i socijalne nemire, značajne političke ili ekonomske okolnosti poput pobune, terorističkog čina ili rata.

III. Ugovorni odnos

Pregovori

1. Pregovori koji prethode izdavanju Ponude i/ili Ugovora nisu obvezujući.
2. Međutim, sukladno članku 251. Zakona o obveznim odnosima (NN, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15) ako Naručitelj prekine pregovore koji prethode Ugovoru suprotno načelu savjesnosti i poštenja, Naručitelj je odgovoran za nadoknadu moguće štete koja je time prouzročena MULTIFIZICI. Suprotnim načelu savjesnosti i poštenja smatra se, između ostalog, slučaj da Naručitelj uđe u pregovore s MULTIFIZIKOM bez prave namjere da sklopi Ugovor.
3. U slučaju da je MULTIFIZIKA za vrijeme trajanja pregovora omogućila Naručitelju pristup povjerljivim informacijama ili joj omogućila da dođe do njih, Naručitelj ih ne smije učiniti dostupnim trećim osobama niti ih koristiti za svoje interese, bez obzira na to da li je naknadno sklopljen Ugovor.

Zasnivanje ugovornog odnosa

4. Prilikom dostavljanja Ponude odnosno potpisivanja Ugovora, Naručitelju se uručuju ovi Opći uvjeti ili Naručitelj pisanim putem izjavljuje da će iste preuzeti s internetskih stranica MULTIFIZIKE.
5. Vrste zasnivanja ugovornih odnosa opisane u člancima ove glave prikazane su u sljedećoj tablici:

Usluga/Proizvod	Ponuda	Ugovor
Jednostavan proizvod	x	x*
Jednostavna usluga	x	x*
Savjetodavna usluga		x
Specijalan proizvod		x

X* - diskrecijska odluka MULTIFIZIKE

Ponuda

6. Ponuda se izdaje Naručitelju za Jednostavne usluge i/ili Jednostavne proizvode. Ponuda ima svoj rok valjanosti koji je naznačen na Ponudi, a Naručitelj Ponudu može odbiti ili prihvatiti. Ponuda se smatra prihvaćenom plaćanjem unutar roka valjanosti te upisivanjem broja ponude u pozivu na broj i opisu plaćanja.
7. U sadržaju Ponude navedeno je da su sastavni dio ugovornog odnosa i ovi Opći uvjeti. U slučaju neslaganja između odredbi Ponude i ovih Općih uvjeta, prednost će imati odredbe Ponude.
8. Naručitelj može predložiti izmjenu Ponude, pri čemu se smatra da je prvobitna Ponuda odbijena i sastavlja se nova Ponuda.
9. U slučaju zakašnjelog prihvata Ponude, MULTIFIZIKA ima pravo sastaviti novu Ponudu i zadržava pravo izmjene cijena sukladno važećem Cjeniku.
10. MULTIFIZIKA zadržava diskrecijsko pravo da u određenim slučajevima pružanja Jednostavnih usluga i Jednostavnih proizvoda od Naručitelja zatraži sklapanje Ugovora.

Ugovor

11. U slučaju pružanja Savjetodavnih usluga i/ili materijalnih rješenja, odnosno Specijalnih proizvoda, Naručitelj i MULTIFIZIKA obvezni su sklopiti Ugovor.

12. Ugovorni odnosi uključuju i sklopljene Ugovore bez prethodno dostavljene Ponude ili pak Ugovore u kojima će Ponuda biti sastavni dio:
 - a) u slučaju ugovornog odnosa koji se temelji na sklopljenom Ugovoru bez prethodno dostavljene Ponude, ovi Opći uvjeti će biti dio takvog ugovornog odnosa te će u slučaju neslaganja između odredbi Ugovora i Općih uvjeta prednost imati odredbe Ugovora;
 - b) u slučaju ugovornog odnosa koji se temelji na sklopljenom Ugovoru kojeg je Ponuda sastavni dio, odnos važenja je uređen na način da će u slučaju suprotnosti između odredbi Ponude, Ugovora i ovih Općih uvjeta prednost imati odredbe Ugovora, potom Ponude te na kraju odredbe ovih Općih uvjeta.
13. Naručitelj je dužan odmah prilikom primitka Ponude obavijestiti MULTIFIZIKU da inzistira na sklapanju Ugovora te ne želi da ugovorni odnos nastane prihvatom Ponude. Jednako tako, MULTIFIZIKA je dužna voditi računa da se u primjerenom roku pristupi zaključenju Ugovora jer Ponuda u tom slučaju ima samo ulogu priloga Ugovoru.

Cijene

14. Cijene Usluga formiraju se ovisno o kompleksnosti projektnog zadatka i sljedećim faktorima:
 - a) faktoru usluge, koji se odnosi na vrstu pojedine Usluge,
 - b) faktoru trajanja, koji se odnosi na duljinu trajanja ugovorenog posla, pri čemu se razlikuju dnevne i tjedne tarife, i
 - c) faktoru hitnosti, koji se odnosi na razinu hitnosti započinjanja projektnog zadatka i izvedbe rješenja, pri čemu je ovisno o vremenskom ograničenju koje zadaje Naručitelj uračunata i cijena prekovremenih radnih sati.
15. U cijene Usluga uračunat je i naplativi upit („billable interview“), što podrazumijeva savjetovanje na lokaciji, odnosno izlazak na teren ili savjetovanje putem sredstava komunikacije. Takvo savjetovanje se naplaćuje po satu, i to u svrhu što kvalitetnijeg pružanja usluge i uštede vremena obje strane. U cijenu izlaska na teren mogu biti uračunati i putni troškovi, ovisno o udaljenosti lokacije od mjesta rada.
16. U slučaju izlaska na lokaciju i savjetovanja na terenu MULTIFIZIKA i Naručitelj potpisuju obrazac ST, odnosno dokument za opis savjetovanja. ST će sadržavati opis postojećeg stanja, opis projektnog zadatka, način ugovaranja, razinu hitnosti započinjanja projektnog zadatka, potrebnu dokumentaciju, kao i ostale raspoložive relevantne informacije.

Izmjene projektnog zadatka

17. Ukoliko se za vrijeme izvršavanja ugovorenog projektnog zadatka utvrdi da je potrebna izmjena sklopljenog Ugovora, potrebno je ispuniti zahtjev za izmjenom projektnog zadatka, odnosno obrazac „IZP“, koji se besplatno dostavlja Naručitelju u potrebnom broju. IZP je dokument postupka izmjene projektnog zadatka i kao takav mora opisivati izmjenu, razlog izmjene i učinak koji će imati na projektni zadatak.
18. Voditelji projekta odnosno odgovorne osobe obje strane pregledati će prijedlog za izmjenu te ga odobriti za daljnje istraživanje/ispitivanje ili odbiti. MULTIFIZIKA i Naručitelj će se zajedno složiti oko dodatnih troškova za istraživanje/ispitivanje, ukoliko nastanu. Ako je istraživanje/ispitivanje odobreno, Voditelj projekta Naručitelja će potpisati IZP, što predstavlja odobrenje za naknadu troškova istraživanja/ispitivanja. Istraživanje/ispitivanje će utvrditi utjecaj izmjene projektnog zadatka na ukupan iznos naknada Ugovora, raspored, rokove i ostale ugovorene uvjete.
19. Nakon završetka istraživanja/ispitivanja, obje strane će razmotriti utjecaj predložene izmjene. Ukoliko obje strane pristanu na izmjenu, provesti će se odobrenje izmjene. Pismeno odobrenje izmjene mora biti potpisano od obje strane da bi se odobrila provedba istraženih/ispitanih promjena.
20. MULTIFIZIKA ima pravo Naručitelju zaračunati troškove istraživanja/ispitivanja, kao i sve druge dodatne troškove koji proizlaze iz postupka izmjene projektnog zadatka.

21. Ukoliko se prekoračenje prvotno ugovorenog proračuna projektnog zadatka pokaže nužnim za izvedbu traženog rješenja, MULTIFIZIKA će o tome bez odgađanja obavijestiti Naručitelja. Naručitelj ima pravo odbiti predložene izmjene. U tom slučaju Ugovor se raskida, a Naručitelj je dužan platiti već izvršene faze projektnog zadatka, uključujući i fazu u kojoj je nastala potreba za izmjenom projektnog zadatka.
22. Naručitelj je suglasan da MULTIFIZIKA ima pravo promjene i preraspodjele svojih zaposlenika, agenata, dobavljača ili izvođača kojima je povjereno izvršenje ugovorenih Usluga. U slučaju da Naručitelj smatra da zaposlenici, agenti, dobavljači ili izvođači radova MULTIFIZIKE ne izvršavaju ugovorene Usluge na zadovoljavajući način, Naručitelj će o tome obavijestiti MULTIFIZIKU uz opravdano obrazloženje. Po primitku takve obavijesti, MULTIFIZIKA i Naručitelj će u najkraćem mogućem roku zajednički odlučiti o daljnjem postupku, koji može uključivati promjenu tih zaposlenika.

IV. Način ugovaranja

Ugovaranje Usluga i/ili Proizvoda

1. Upiti koji se tiču Jednostavnih usluga i/ili Jednostavnih proizvoda ugovaraju se na način da MULTIFIZIKA u roku od sedam (7) radnih dana od upita izdaje Naručitelju Ponudu.
2. U određenim slučajevima pružanja Jednostavnih usluga i Jednostavnih proizvoda MULTIFIZIKA može od Naručitelja umjesto izdavanja Ponude iznijeti prijedlog Ugovora i predložiti sklapanje Ugovora za tražene Usluge i/ili Proizvode.
3. Ukoliko je Naručitelju potrebno rješenje koje zahtjeva pružanje Savjetodavnih usluga i/ili izradu Specijalnih proizvoda, izvedba rješenja se ugovara po principu projektnog zadatka.
4. U iznimnim slučajevima pružanja Savjetodavnih usluga i/ili izrade Specijalnih proizvoda MULTIFIZIKA može Naručitelju ponuditi način ugovaranja po principu gotovog rješenja što obuhvaća izvedbu rješenja do konačnog stupnja izvedenosti („ključ u ruke“). Pri tome se ne izdvajaju pojedine faze radova te se ukupni ugovoreni iznos naplaćuje predujmom prije isporuke rješenja. Rokovi, iznos predujma i način plaćanja će u tom slučaju biti određeni odgovarajućim Ugovorom.

Princip projektnog zadatka

5. U slučaju upita koji se tiču Savjetodavnih usluga i/ili Specijalnih proizvoda, prvi je korak izlazak na lokaciju, određivanje postojećeg stanja i prikupljanje dokumentacije, na temelju čega se zatim u suradnji s Naručiteljem može pristupiti izradi rješenja. Projektni zadaci se odrađuju u dogovoru i uz odobrenje Naručitelja kako bi rješenje u konačnici odgovaralo potrebama, željama i zahtjevima Naručitelja.
6. Nakon pripreme preliminarnog rješenja MULTIFIZIKA Naručitelju iznosi prijedlog Ugovora koji sadrži predviđeni okvirni proračun za izvedbu projektnog zadatka. MULTIFIZIKA će iznijeti prijedlog Ugovora Naručitelju u roku od sedam (7) radnih dana, a rok valjanosti prijedloga je sedam (7) radnih dana. U tom roku Naručitelj ima pravo odbiti ili prihvatiti prijedlog Ugovora.
7. Uzimajući u obzir da se Savjetodavne usluge i/ili izrada Specijalnih proizvoda odnose na pružanje nematerijalnih i materijalnih rješenja čiji se troškovi i trajanje zbog kompleksnosti ne mogu lako unaprijed procijeniti, predviđeni iznos proračuna nije obvezujući, u smislu da MULTIFIZIKA može zahtijevati povećanje prvotno ugovorenog iznosa proračuna ukoliko ustanovi da je to potrebno za izvršavanje projektnog zadatka. Takve izmjene zatražiti će se i odobriti putem dokumenta postupka izmjene projektnog zadatka, odnosno obrasca IZP.
8. U slučaju da se za vrijeme rada na rješenju ustanovi da je potreban veći broj radnih sati za izvršenje projektnog zadatka od broja navedenog u odgovarajućem Ugovoru, MULTIFIZIKA će o tome bez

odgađanja obavijestiti Naručiitelja. Ukoliko broj dodatnih radnih sati ne prelazi 10% od prvotno ugovorenog broja radnih sati, taj će se iznos smatrati uračunatim u prvotno ugovoreni proračun. Ukoliko broj dodatnih radnih sati potrebnih za izvršenje projektnog zadatka prelazi 10% od prvotno ugovorenog broja sati, dodatni sati naplaćivati će se sukladno važećem Cjeniku.

9. Naručiitelj je dužan očitovati se MULTIFIZICI u roku od dva (2) radna dana na takvu obavijest. U slučaju izostanka odgovora, smatra se da se Naručiitelj slaže s povećanjem broja radnih sati nužnih za provedbu projektnog zadatka.
10. Projektni zadatak podijeljen je u faze prikupljanja dokumentacije, analize dokumentacije, analize projektnog zadatka, idejnog rješenja te izvedbenog rješenja projektnog zadatka. U Ugovoru će biti naveden opis projektnog zadatka kao i dogovorene stavke projektnog zadatka.
11. Naručiitelj je dužan platiti svaku izvršenu fazu projektnog zadatka koja je definirana odgovarajućim Ugovorom, čak i u slučaju da se rezultati analize pokažu negativnim.
12. Za svaku obavljenу stavku Ugovora MULTIFIZIKA predočuje dokaz Naručiitelju te se one plaćaju kako dolaze na naplatu putem mjesečnog računa. Posljednja rata ugovorenog iznosa naplaćuje se prije isporuke idejnog odnosno izvedbenog rješenja.
13. U slučaju izrade Specijalnih proizvoda mogući su i drugi načini plaćanja koji su opisani u glavi V. ovih Općih uvjeta, a koji će biti definirani odgovarajućim Ugovorom.

V. Načini plaćanja

Plaćanje

1. Naručiitelj je obvezan podmiriti račun do datuma dospijea naznačenog na računu.
2. Ako zbog propusta Naručiitelja identifikacijski podaci o Naručiitelju ili broj računa nisu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, MULTIFIZIKA će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što joj Naručiitelj predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.
3. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Naručiitelj. Naručiitelj je obvezan platiti ukupan iznos neosporenih troškova i dugovanja nastalih za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, uključujući i troškove Usluga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.
4. Kao sredstvo osiguranja plaćanja u smislu ovih Općih uvjeta Naručiitelj je obvezan prilikom sklapanja Ugovora dostaviti zadužnicu ovjerenu kod javnog bilježnika na iznos cijene naručenih radova i bankovno jamstvo.
5. U slučaju ugovaranja usluga ili proizvoda u iznosu preko 100.000,00 kn, način plaćanja može biti uređen posebnim ugovorom.
6. Prigovori u pogledu iznosa računa moraju se podnijeti MULTIFIZICI u pisanom obliku u skladu s glavom VI. Općih uvjeta, u suprotnom se smatra da je Naručiitelj prihvatio račun.

7. Načini plaćanja opisani u člancima ove glave, a koji vrijede za sklapanje ugovornog odnosa s fizičkim osobama, prikazani su u sljedećoj tablici:

Usluga/Proizvod (fizičke osobe)	Iznos u kunama	Predujam 100%	Predujam 50% sredstva osiguranja +	Mjesečni račun sredstva osiguranja +
Jednostavan proizvod	<10 000	x		
	>10 000	x	x	
Jednostavna usluga	<10 000	x		
	>10 000	x	x	
Savjetodavna usluga	/			x
Specijalan proizvod	/	x	x	x

8. Načini plaćanja opisani u člancima ove glave, a koji vrijede za sklapanje ugovornog odnosa s pravnim osobama, prikazani su u sljedećoj tablici:

Usluga/Proizvod (pravne osobe)	Iznos u kunama	Predujam 100%	Predujam 50% sredstva osiguranja +	Mjesečni račun sredstva osiguranja +
Jednostavan proizvod	<50 000	x		
	>50 000	x	x	
Jednostavna usluga	<50 000	x		
	>50 000	x	x	
Savjetodavna usluga	/			x
Specijalan proizvod	/	x	x	x

Plaćanje na temelju Ponude

9. U slučaju ugovornog odnosa koji je nastao prihvatom Ponude i vršenja uplate općom uplatnicom ili internet bankarstvom, Naručitelj obavezno mora navesti poziv na broj plaćanja koji je naveden u Ponudi kako bi uplata mogla biti povezana sa narudžbom.
10. Naručitelj plaćanje Ponude mora izvršiti u roku navedenom na Ponudi. U slučaju prekoračenja roka plaćanja, MULTIFIZIKA ne jamči isporuku Proizvoda i/ili Usluga te zadržava pravo promjene cijena prema važećem Cjeniku. Ponuda se smatra plaćenom onog trenutka kada su doznačena sredstva na žiro-računu MULTIFIZIKE.

Plaćanje na temelju Ugovora

11. U slučaju ugovornog odnosa koji je nastao sklapanjem Ugovora MULTIFIZIKA ispostavlja Naručitelju račune za obavljene Usluge i za druge naknade sukladno važećem Cjeniku, s rokom dospijeca navedenim na računu.

12. Mjesečni računi mogu se ispostavljati u pisanom ili elektroničkom obliku (putem elektroničke pošte). Mjesečni račun dostavlja se na kraju tekućeg mjeseca, s datumom dospijeca do 15. dana idućeg mjeseca.
13. Svaki će račun odražavati iznos utrošen u prethodnom mjesecu, kao i kumulativni iznos već naplaćenih naknada. MULTIFIZIKA će Naručitelju osigurati dovoljno pojedinosti u svrhu potvrde iznosa računa, uključujući vremenske tablice za pružene Usluge i/ili Proizvode te račune i opravdanja za odobrene izdatke.

Jednostavne usluge i Jednostavni proizvodi

14. Jednostavni proizvodi i Jednostavne usluge u prometu s fizičkim osobama naplaćuju se putem predujma, plaćanjem Ponude ili u roku navedenom u Ugovoru.
15. Jednostavni proizvodi i Jednostavne usluge u iznosu do 10.000,00 kn fizičkim osobama odnosno u iznosu do 50.000,00 kn pravnim osobama naplaćuju se u cijelosti predujmom.
16. Jednostavni proizvodi i Jednostavne usluge u iznosu većem od 10.000,00 kn fizičkim osobama odnosno u iznosu većem od 50.000,00 kn pravnim osobama naplaćuju se:
 - a) u cijelosti predujmom, ili
 - b) predujmom u iznosu od 50% od ukupnog iznosa, a ostatak iznosa se naplaćuje prije isporuke.
17. Savjetodavne usluge u prometu s fizičkim ili pravnim osobama naplaćuju se putem mjesečnog računa uz obavezno sredstvo osiguranja plaćanja.

Savjetodavne usluge i Specijalni proizvodi

18. Savjetodavne usluge u prometu s fizičkim ili pravnim osobama naplaćuju se putem mjesečnog računa uz obavezno sredstvo osiguranja plaćanja.
19. Izrada Specijalnih proizvoda naplaćuje se na način definiran Ugovorom, a to može biti:
 - a) u cijelosti predujmom, ili
 - b) predujmom u iznosu od 50% od ukupnog iznosa uz obavezno sredstvo osiguranja, a ostatak iznosa se naplaćuje prije isporuke, ili
 - c) putem mjesečnog računa uz obavezno sredstvo osiguranja.

Predujam

20. Nakon sklapanja Ugovora Naručitelj plaća dogovoreni predujam, u iznosu i u roku navedenom u Ugovoru.
21. MULTIFIZIKA ima pravo koristiti se novčanim sredstvima uplaćenim putem predujma tijekom izvršavanja svojih Usluga. U slučaju da troškovi od strane MULTIFIZIKE za vrijeme izvršavanja Usluga prekorače ugovoreni iznos predujma, MULTIFIZIKA može zatražiti dodatne iznose potrebne za izvršavanje ugovorenih Usluga.

Izdaci

22. Naručitelju će se isporučiti račun za sve troškove povezane s izdacima, na kojem će izdaci biti izdvojeni kao posebna stavka. Naručitelj plaća izdatke MULTIFIZICI za izvršavanje ugovorenih Usluga, uključujući, bez ograničenja, troškove i izdatke povezane s obrocima, smještajem, lokalnim prijevozom i svim ostalim primjenjivim poslovnim izdacima uzrokovanim pružanjem Usluga.
23. Naknade izdataka povezanih s Ugovorom, nakon što su odobreni i unutar ograničenja postavljenih u odgovarajućem Ugovoru, moraju biti u skladu s Pravilnikom o izdacima Naručitelja kojeg treba dostaviti Naručitelju. Ukoliko takav Pravilnik nije dostavljen ili ne postoji, smatra se prihvatljivim iznos od 15% ukupnog iznosa naknada ukoliko drugi iznos nije pismeno odobren i prihvaćen od obje strane kroz postupak izmjene projektnog zadatka.

Odgoda plaćanja

24. Odgodu plaćanja Naručilatelj može ostvariti ako se međusobno poslovanje odvija najmanje dvanaest (12) mjeseci uz ostvaren minimalni promet od 100.000,00 kn. Rok trajanja odgode plaćanja je do trideset (30) radnih dana. Za osiguranje plaćanja Naručilatelj treba dostaviti zadužnicu ovjerenu kod javnog bilježnika na iznos preostalog dugovanja odnosno na iznos cijene naručenih radova ili bankovno jamstvo.
25. Odgoda plaćanja utvrđuje se prije stupanja u ugovorne odnose.

Nepoštivanje uvjeta plaćanja

26. Ako Naručilatelj nije podnio pisani prigovor iz glave VI. ovih Općih uvjeta i nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene Usluge i/ili dostavljene Proizvode, MULTIFIZIKA će Naručilatelju dostaviti pisanu opomenu s upozorenjem da će po isteku petnaest (15) radnih dana od dana dostavljanja te opomene Naručilatelju, ako se u tom roku ne podmiri ukupno dospjelo dugovanje, MULTIFIZIKA poduzeti mjere i radnje za zaštitu svojih interesa. MULTIFIZIKA zadržava pravo obračunati Naručilatelju troškove opomene u iznosu od 250 kn.
27. U slučaju neispunjenja dospjele novčane obveze, temeljem čl. 17. Zakona o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona (NN, br. 93/14), MULTIFIZIKA (vjerovnik) ima pravo pokrenuti postupak protiv Naručilatelja za određivanje ovrhe na temelju vjerodostojne isprave – računa.
28. MULTIFIZIKA je ovlaštena temeljem suglasnosti Naručilatelja (prihvaćanjem Ponude i/ili Ugovora), uz prethodnu pisanu obavijest Naručilatelju, prenijeti pravo naplate računa Naručilatelja na banke kreditore kao i na ovlaštene agencije za naplatu potraživanja. U slučaju primitka pisane obavijesti od MULTIFIZIKE, Naručilatelj je obavezan dospjeli neosporeni iznos računa bez dodatne naknade platiti izravno bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja u skladu sa zaprimljenom obavijesti. Radi omogućavanja prijenosa prava naplate bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja, MULTIFIZIKA je bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja ovlaštena predati potrebne podatke.
29. Naručilateljima koji prema MULTIFIZICI imaju dospjelih, a nepodmirenih potraživanja, MULTIFIZIKA zadržava pravo obustave svih isporuka, izvršenja Usluga te davanja bilo kakve tehničke podrške. Obustava daljnjih aktivnosti prema Naručilatelju nije uvjetovana vrstom duga. Sve aktivnosti obustavljaju se do podmirjenja dugova i obveza.
30. Ako Naručilatelj ne podmiri dugovanje ni nakon isteka trideset (30) radnih dana od dana privremene obustave isporuka Usluga, opreme i podrške Naručilatelju, MULTIFIZIKA ima pravo trajno obustaviti isporuku Usluga, opreme i podrške Naručilatelju te raskinuti sve ugovorne odnose s Naručilateljem u skladu s Općim uvjetima.
31. U slučaju podmirjenja duga, MULTIFIZIKA zadržava pravo obračunati Naručilatelju naknadu za ponovno uspostavljanje pojedine Usluge ako to zahtjeva tehnološki proces, prema važećem Cjeniku. MULTIFIZIKA zadržava diskrecijsko pravo u odluci o nastavku suradnje s Naručilateljem opisanim u članku 30. ove glave.
32. U slučaju pokretanja ovršnog postupka nad Naručilateljem ili nastupom okolnosti iz članka 28. ove glave, automatski prestaju vrijediti sve ugovorne obveze MULTIFIZIKE prema Naručilatelju.
33. Za kašnjenje Naručilatelja u plaćanju dospjelih potraživanja MULTIFIZIKA ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.
34. U slučaju da je šteta koju je MULTIFIZIKA pretrpjela uslijed kašnjenja plaćanja od strane Naručilatelja veća od iznosa koju bi dobila na ime zateznih kamata, temeljem čl. 30. Zakona o obveznim odnosima (NN, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15) MULTIFIZIKA ima pravo zahtijevati plaćanje razlike do potpune nadoknade štete.

VI. Prigovori

Način podnošenja prigovora

1. Naručitelj može MULTIFIZICI podnijeti prigovor u vezi s pružanjem Usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu i Proizvode, prigovor na kakvoću pružene Usluge, prigovor na kupljeni Proizvod te prigovor zbog povrede odredaba Ugovora. Svaki prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
2. Prigovori se podnose u pisanom obliku, što uključuje i elektroničku poštu ako je ista prijavljena MULTIFIZICI kao kontakt adresa Naručitelja.
3. Naručitelj, koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene Usluge i Proizvode, obavezan je do rješavanja prigovora platiti nesporni dio iznosa računa za pružene Usluge i Proizvode.

Rokovi za podnošenje prigovora

4. Ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za pružene Usluge i Proizvode, prigovor se podnosi u roku od tri (3) radna dana od dana dospijea računa za pružene Usluge i Proizvode.
5. Ako se radi o prigovoru na kakvoću pružene Usluge prigovor se podnosi u roku od tri (3) radna dana od dana pružanja Usluge.
6. U svim drugim slučajevima prigovor se podnosi u roku od tri (3) radna dana od dana saznanja za radnju ili propust MULTIFIZIKE, a najkasnije u roku od sedam (7) radnih dana od dana povrede odredaba Ugovora.
7. MULTIFIZIKA će bez odgađanja potvrditi da je pisani prigovor Naručitelja primljen, obavijestiti Naručitelja koliko će trajati njegova obrada i pravovremeno ga obavještavati o tijeku tog postupka, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja pisanog prigovora na isti odgovoriti.

Povrat preplaćenih iznosa

8. Ako se tijekom ugovornog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje Usluga ili kakva druga potraživanja iz Ugovora, Naručitelj ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat samo ako MULTIFIZIKA prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.
9. Naručitelj će podnijeti zahtjev za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa MULTIFIZICI u pisanom obliku. MULTIFIZIKA je ovlaštena u roku od petnaest (15) radnih dana od dana primitka zahtjeva:
 - a) prihvatiti zahtjev i isplatiti potraživanje Naručitelju, ili
 - b) prihvatiti zahtjev i provesti prijebaj potraživanja koje ima prema Naručitelju s potraživanjem koje Naručitelj ima prema MULTIFIZICI uz istodobnu dostavu Naručitelju izjave o prijebaju, ili
 - c) odbiti zahtjev dostavom pisane obavijesti Naručitelju o odbijanju zahtjeva.

VII. Završne odredbe

Rješavanje sporova

1. MULTIFIZIKA i Naručitelj suglasni su da će sve međusobne sporove koji bi proizašli iz Ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko ne uspiju, nadležni sud biti će stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Izmjene i dopune Općih uvjeta

2. MULTIFIZIKA zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta. U slučaju izmjena Općih uvjeta obavijestit će Naručitelja o izmjenama i to najmanje pet (5) radnih dana prije dana početka primjene izmjena.