



RACI racionalizacija procesov zgorevanja d.o.o.

podjetje v Tehnološkem parku Ljubljana

naslov: Tehnološki park 24

SI-1000 LJUBLJANA, SLOVENIJA

telefon: 01 620 33 80

faks: 01 620 33 90

transakcijski račun:

NLB št.: SI56 0208 5001 6765 554

BANKA KOPER št.: SI56 1010 0004 3925 378

ID DDV: SI80268170

matična številka: 5865425

e-pošta: info@raci.si

URL: <http://www.raci.si>

Ljubljana, 1. marec 2015

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA DRUŽBE, KI VELJAJO V OKVIRU IZVAJANJA STORITEV

1. SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji poslovanja, ki se nanašajo na izvajanje storitev podjetja, določajo pravice in obveznosti podjetja RACI d.o.o. in naročnika storitve in so za obe pogodbeni stranki zavezujoči. Ti pogoji veljajo za vse ponudbe in pogodbe, ki jih družba RACI d.o.o. pošlje stranki, če ni izrecno drugače dogovorjeno.

V okviru delovanja Merilnega laboratorija RACI (Akreditirani preskusni laboratorij, akreditiran pri Slovenski akreditaciji, reg. št. LP-076; pooblastila št. 35421-15/2009-2 MOP za izvajanje prvih meritev in obratovalnega monitoringa emisije snovi v zrak ter št. 35421-14/2009-2 za izvajanje kalibracije in rednega letnega testiranja delovanja merilne opreme za trajne meritve emisije snovi v zrak) izvajamo preskuse na področju plinske analitike s poudarkom na meritvah emisije snovi v zrak iz nepremičnih virov onesnaževanja.

V okviru delovanja Kontrolnega organa RACI (po standardu SIST EN ISO/IEC 17020:2012 opredeljen kot kontrolni organ tipa C, kar pomeni, da je podjetje lahko vključeno v projektiranje, izdelavo, dobavo, vgradnjo, uporabo ali vzdrževanje predmetov kontrole ali predmetov, konkurenčnim predmetom kontrole, in lahko storitve kontrole nudi zunanjim uporabnikom) izvajamo kontrole sistemov za meritve emisije snovi v zrak, in sicer:

- akreditirane kontrole funkcionalne ustreznosti sistemov za avtomatsko merjenje in kontrole ustreznosti rezultatov meritev sistemov za trajne meritve emisije s primerjalnimi meritvami,
- neakreditirane kontrole pravilne izbire merilnega mesta za trajne meritve emisije, pravilne izvedbe in vgradnje sistemov za avtomatsko merjenje.

Izvajamo tudi akreditirane kontrole prenosnih merilnikov za meritve emisije snovi v zrak in osebnih prenosnih merilnikov ter neakreditirane kontrole naprav za pripravo plinskih mešanic..

2. NAROČANJE STORITEV

Povpraševanje po naših storitvah lahko izvedete preko telefona (01) 620 33 80, telefaksa (01) 620 33 90 ali e-pošte info@raci.si.

Kontrolo izvedemo na podlagi pisnega naročila, vezanega na posredovano ponudbo, oziroma po sklenitvi pogodbe. Pred naročilom oziroma sklenitvijo pogodbe je potrebna natančna določitev obsega in pogojev kontrole.

3. ROKI IZVEDBE, CENA STORITEV IN PLAČILNI POGOJI

Končni rok izvedbe se določi ob naročilu oziroma sklenitvi pogodbe. Natančen termin izvajanja storitev se dogovori glede na razpoložljivost virov naročnika in izvajalca. Naročnik prejme izdelano poročilo o opravljeni storitvi po pošti. V kolikor ga želi prevzeti osebno, se o tem dogovori z izvajalcem storitve.

Storitev se obračunavajo po trenutno veljavnem ceniku storitev. Veljavni cenik storitev je na voljo na sedežu družbe. Davek na dodano vrednost v cenah v ceniku ni vključen in se obračuna posebej. Za posamezno storitev velja cena storitev, ki je določena v pogodbi.

Naročnik plača storitev na transakcijski račun družbe na podlagi izstavljenega računa z rokom plačila 15 dni. Naročnik lahko račun zavrne v roku 8 dni po prejemu računa. Po preteku tega roka zavrnitev računa ni več mogoča.

4. VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Zaposleni v podjetju RACI d.o.o. zbirajo in hranijo samo tiste podatke o naročniku, ki jih potrebujejo za svoje strokovno delo. Na ta način zbrane osebne podatke uporabljajo samo v skladu z namenom, s katerim so bili zbrani.

Zaposleni v podjetju RACI d.o.o. ne smejo posredovati ali dati na vpogled naročnikovih podatkov ali dokumentacije tretji osebi brez dovoljenja naročnika.

5. PRIZIVI IN PRITOŽBE

Kdor koli od zainteresiranih strani lahko na RACI d.o.o. naslovi kakršno koli pritožbo v zvezi z našim delom. Naročnik lahko na odločitev kontrole na RACI d.o.o. vloži priziv. Pritožbo ali priziv lahko poda pisno, po elektronski poti, telefonsko ali ustno. Sprejme ju lahko kateri koli delavec podjetja in ju mora takoj posredovati vodji enote ali direktorju. Če sta pritožba ali priziv telefonska ali ustna, prejemnik pritožbe ali priziva pripravi zapis z vsemi podatki, ki jih je navedla stranka.

Odgovorni za reševanje pritožbe ali priziva iz 3. točke postopka oceni upravičenost pritožbe ali priziva. V primeru upravičene pritožbe ali priziva jo lahko rešuje oseba, vključena v izvedbo preskusov ali kontrole. V kolikor pritožba ali priziv nista upravičena (ne bosta rešena v korist stranke), mora o tem odločiti oseba, ki ni bila vključena v izvedbo preskusov ali kontrole. Če sta pritožba ali priziv neupravičena, odgovorni stranko pisno obvesti o razlogih, zakaj pritožba ali priziv nista upoštevana. Če sta pritožba ali priziv upravičena, določi način reševanja pritožbe ali priziva. Načini reševanja upravičenih pritožb ali prizivov so naslednji:

- pri pritožbah zaradi tiskovnih napak, napak pri naslavljanju in podobnih napak v poročilih napake popravi tisti, ki je poročilo izdelal. Za take popravke ni potrebno izdati korektivnega ukrepa;
- za vse ostale pritožbe in vse prizive se izda korektivni ukrep v skladu s postopkom OP06 Korektivni ukrep. V primeru pritožbe na delo zunanjega sodelavca se ga pošlje temu. Vedno se trudimo, da pritožbo rešimo v korist stranke. Ko pritožbo ali priziv rešimo, stranko obvestimo o tem, kako sta bila pritožba ali priziv rešena.

Če stranka ni zadovoljna z reševanjem oziroma rešitvijo pritožbe ali priziva, se lahko ponovno pritoži. O ponovni pritožbi ali prizivu prejemnik obvezno obvesti direktorja. Pritožbo ali priziv nato rešuje direktor. O rešitvi stranko pisno obvestimo.

Skupno evidenco vseh pritožb in prizivov vodi vodja kakovosti, ki pripravi za vodstveni pregled tudi poročilo o pritožbah in prizivih.