

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA KONTROLNEGA ORGANA

1. SPLOŠNO

Pogoji poslovanja določajo pravice in obveznosti obeh pogodbenih strank: izvajalca – **KOTA d.o.o. PETROVČE** in naročnika. Kontrolni organ deluje kot kontrolni organ tipa »C«. Izvajamo preglede za obseg, ki je objavljen na spletnem naslovu <https://www.slo-akreditacija.si/accreditation/kota-d-o-o-petrovce/>.

Delujemo v skladu s standardom SIST EN ISO/IEC 17020 in akreditacijsko listino K-087, na osnovi česar lahko zagotovimo usposobljenost in neodvisno ter nepristransko izvajanje kontrole.

Splošni pogoji poslovanja so del poslovnika kakovosti PK KO-01, javno pa so dostopni na spletni strani podjetja na naslovu <http://www.kota.si/47/kontrolni-organ>.

2. DELOVNI ČAS

V kontrolnem organu KOTA d.o.o. PETROVČE posluujemo od ponedeljka do petka od 7:00 do 15:00 ure. Svoje storitve opravljamo tudi izven delovnega časa – po predhodnem dogovoru z naročnikom. Osebe kontrolnega organa je med delovnim časom stalno dosegljivo po telefonu ali e-pošti.

3. POVPRASEVANJE

Stranka lahko pošlje povpraševanje:

- po elektronski pošti na kota@kota.si
- po elektronski pošti kontaktni osebi kontrolnega organa
- po pošti na naslov podjetja: *Kota d.o.o. Petrovče, Petrovče 237, 3301 PETROVČE*

4. PONUDBE

KO pripravi ponudbo na podlagi popisov in zapadlosti pregledov opreme pod tlakom. Cene za izvedbo storitev so navedene v ceniku, ki je priložen k pogodbi (cenik se lahko spreminja, vendar smo o vsaki spremembi dolžni obvestiti naročnika). Prevozni stroški ter porabljeni material se obračunavajo na podlagi servisno montažnih dnevnikov, ki so priloga k računu.

5. POGODBE

Na podlagi 6. člena Pravilnika o pregledovanju in preizkušanju opreme pod tlakom (Uradni list RS, št. 92/08) je potrebno med izvajalcem in naročnikom skleniti pisno pogodbo.

Pogodba se lahko prekine brez časovne in finančne omejitve. Pri tem je izvajalec dolžan stranki vrniti vso dokumentacijo, ki je njena last.

6. NAČRTOVANJE STORITVE

Termin izvedbe storitev se določi glede na zapadlost pregledov na podlagi popisov KO. Stranki se posreduje ponudba za opravljanje storitve. Pred izvedbo naročnik in izvajalec skupaj določita točen termin izvedbe.

7. IZVAJANJE STORITEV

Pregled OPT se izvaja skladno s pogodbo o pregledovanju in preskušanju opreme pod tlakom sklenjeno med naročnikom in izvajalcem, ter v skladu z internimi postopki.

Pred izvedbo pregleda mora naročnik predstavniku kontrolnega organa predati tehnično dokumentacijo, ki je potrebna za izvedbo kontrole oz. jo zahteva kontrolor. Če je potrebno lahko KO naredi kopijo tehnične dokumentacije – prej o tem obvesti naročnika.

8. PLAČILO STORITVE

Cene za opravljene storitve in roki plačil so določeni v pogodbi oziroma so navedeni na ponudbi in naročilu storitve. Če stranka zamuja s plačilom, se ji zaračunajo zakonske zamudne obresti.

9. REKLAMACIJA OPRAVLJENE STORITVE

Naročnik lahko pisno reklamira opravljeno storitev (po pošti, e-pošti). Izjemoma so dovoljene telefonske reklamacije vodji področja storitve, vendar je potrebno tovrstno reklamacijo dopolniti tudi s pisnim zahtevkom. Reševanje reklamacije poteka v skladu z poslovnikom kakovosti (PK KO-01). Stranka je o rešitvi reklamacije tudi pisno obveščena.

10. PRITOŽBE IN PRIZIVI

Pritožba je mnenje, ki ga uporabnik – naročnik izrazi v zvezi z delom kontrolnega organa. **Priziv** je pritožba na odločitev oz. rezultate kontrolnega organa.

Pritožbo oz. priziv je potrebno podati pisno po pošti na sedež podjetja ali na elektronski naslov kota@kota.si.

Postopek za obravnavo pritožb/prizivov:

- Prispela pritožba/priziv se posreduje vodji KO
- Vodja KO izvede sledeči postopek:
 - preveri, če je pritožba/priziv relevantna (t.j. če se dejansko nanaša na delo oz. odločitev KO in se jo bo zato obravnavalo) in, če so prejete informacije zadostne za obravnavo;
 - obvesti stranko o prejemu pritožbe/priziva in o predvidenem postopku reševanja (npr. pričakovani termin rešitve z odgovorom naročniku);
 - razišče zadevo in sprejme odločitev o rešitvi pritožbe/priziva;
 - obvesti stranko o rešitvi pritožbe/priziva (po pošti s povratnico).
- Vodja KO mora sproti (ob vsakem koraku – od prejema pritožbe/priziva do same rešitve) obveščati direktorja o poteku postopka.

V primeru, da je v pritožbo/priziv vključen vodja KO, zgoraj opisani postopek izvede njegov namestnik oz. drug kontrolor, ki ni bil udeležen v konkretnem primeru.

11. REŠEVANJE SPOROV

Za reševanje morebitnih sporov, ki so nastali pri izvajanju storitev, je pristojno sodišče v Celju.

12. ZAUPNOST

Kontrolni organ zagotavlja odgovorno ravnanje z vsemi informacijami in podatki, s podpisanimi izjavami o varovanju poslovne tajnosti (informacij, poslovne skrivnosti naročnikove opreme, storitve) ter z izjavo o nepristranskosti in neodvisnosti. KO zagotavlja ustrezno varovanje poslovnih prostorov in dokumentacije pogodbenih strank. V primeru posredovanja podatkov tretji osebi se kontrolni organ zavezuje, da obvesti naročnika o nameri posredovanja informacij, razen kadar zakon to prepoveduje.