

**OPŠTA PRAVILA I USLOVI ZA ISPORUKU ROBA I PRUŽANJE USLUGA**  
**HILTI SYSTEMS D.O.O. SARAJEVO**  
**na snazi od 15.05.2023.**

**1. Opšte odredbe**

1.1 Ova opšta pravila i uslovi poslovanja (u daljem tekstu: "Opšti uslovi") su sastavni dio svih prodaja roba i usluga koje pruža Hilti Systems BH d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: "Hilti") pravnim licima. Opšti uslovi će se smatrati sastavnim dijelom svih ugovora o snadbijevanju robom i pružanju usluga, čak i kada narudžbe budu primljene putem telefona, usmeno, faksom, e-mailom ili putem e-commerce (kad je to moguće).

1.2 Osim ako nije drugačije ugovoreno u skladu sa prirodom ponuđenih usluga, odredbe ovih Opštih uslova će se primjenjivati na sve isporuke roba i pružanje usluga.

**2. Cijene i ponude**

2.1 Hilti robu nude komercijalni i tehnički stručnjaci firme Hilti. Ponude se daju u konvertibilnim markama (KM) i važe 4 sedmice od dana izdavanja, ukoliko drugi rok nije prihvacen određenom ponudom.

2.2 Što se tiče okvirnih ugovora za isporuku roba i/ili pružanje usluga u kojima su određene cijene roba ili usluga koje Hilti pruža prema tim ugovorima, Hilti zadržava pravo da jednostrano i prema sopstvenoj procjeni promijeni cijene roba i usluga, izmijeni uslove davanja narudžbi, uslove isporuke i/ili plaćanja, a zbog bitnih promjena u tržišnim uslovima, uključujući, ali ne ograničavajući se na promjene u cijenama sirovina i druge vezane. U takvom slučaju Hilti će uredno obavijestiti klijenta pismeno o relevantnim promjenama.

2.3. Što se tiče okvirnih ugovora za isporuku robe i/ili usluga, u kojima je ugovoren popust, Hilti je ovlašten u bilo koje vrijeme jednostrano i bez obavještenja klijentu, promijeniti cijenu roba i/ili usluga, za koje je popust odobren.

**3. Narudžbenice roba i usluga**

3.1 Hilti roba se naručuje u Hilti prodajnim centrima, putem telefona, e-maila, faksa, web stranice ili putem drugih načina/sredstava komunikacije uobičajenih u poslovnim odnosima između klijenta i Hilti.

3.2 Kada naručena roba nije isporučena u Hilti prodajnim centrima u vrijeme navedeno u narudžbi, kao i kada je narudžba primljena putem telefona, e-maila, faksa, web stranice ili drugi posredan način, Hilti sastavlja klijentovu narudžbu u formi pisane narudžbenice, koju uredno šalje klijentu.

3.3 Narudžbenica potpisana od strane Hiltija i ovlaštenog predstavnika klijenta, smatrat će se ugovorom za isporuku naručene robe. Prije isporuke naručene robe, Hilti može zahtijevati da narudžbenica bude potpisana od strane ovlaštenog predstavnika klijenta ili druge osobe ovlaštene da naručuje robu u ime klijenta.

3.4 Roba, koja se ne drži u standardnom asortimanu, može biti naručena uz avansnu uplatu i prema unaprijed određenim uslovima isporuke, ako je to pismeno ugovoreno između strana.

3.5 Klijent je dužan da na zahtjev Hiltija, pruži sve informacije i dokumente potrebne za poštovanje propisa o kontroli izvoza. Ako Klijent isporučuje Hilti proizvode trećoj strani (uključujući podružnice

klijenta), klijent se obavezuje da će poštovati propise o kontroli izvoza. Hilti ima pravo odbiti izvršenje ugovora u slučaju kršenja ovih odredbi.

3.6 Hilti ima pravo da odbije prihvatanje narudžbe ako je takvo prihvatanje otežano ili zabranjeno propisima o kontroli izvoza i/ili carinskim propisima.

#### **4. Isporuka robe**

4.1 Ukoliko nije drugačije ugovoreno između klijenta i Hiltija, naručena roba će biti isporučena u isti Hiltijev prodajni centar gdje je naručena ili prodajni centar naznačen u narudžbenici. U slučaju isporuke robe koja se ne drži u skladištima, Hilti će obavijestiti klijenta o dostupnosti robe u određenim prodajnim centrima.

4.2 Po klijentovom zahtjevu, roba može biti isporučena na posebnu lokaciju. Isporuku vrši Hilti ili putem kurira, što se dodatno plaća. U slučaju isporuke robe putem kurira, rizik od slučajne propasti, oštećenja ili gubitka robe, prelazi na kupca u momentu predaje robe kuriru, ako nije drugačije pismeno ugovoreno između strana.

4.3 Svi uslovi isporuke precizirani u narudžbenici ili ovim Opštim uslovima su indikativni (okvirni) i Hilti neće biti odgovoran u slučaju da ne izvrši određenu isporuku tačno na dan ili u okviru uslova predviđenih narudžbenicom ili Opštim uslovima.

4.4 Nakon isporuke robe na lokaciju koju je odredio klijent, isti je obavezan organizovati prijem isporuke od strane ovlaštene osobe, inače će se bilo koji zaposlenik klijenta ili bilo koja druga osoba koja se zatekne na mjestu isporuke, smatrati ovlaštenom od klijenta da izvrši prijem robe.

4.5 Nakon svake izvršene isporuke, Hilti će izdati račun koji će sadržavati opis sve robe koja je predmet određene isporuke. Navedeni račun će biti potpisan u ime klijenta od strane osobe navedene u tački 4.4. Potpisivanjem računa, kako je naprijed navedeno, smatrat će se da je klijent prihvatio robu, da nema primjedbi i da nije primjetio nikakve očigledne nedostatke na istoj.

#### **5. Pružanje usluga**

5.1 Hilti pruža usluge u svojim prodajnim centrima, drugim svojim lokacijama, kao i na lokacijama određenim od strane klijenta. Ukoliko su usluge pružene na lokacijama koje je klijent odredio, isti će osigurati:

a) siguran pristup Hiltijevih zaposlenika ili podugovrača,

b) sve saglasnosti i dozvole (ukoliko su potrebne) za pružanje određene usluge,

c) sve uslove neophodne za pružanje usluge, kao što su rasvjeta, električna energija itd.,

d) sigurnosne i zdravstvene uslove rada na lokaciji gdje se usluge pružaju,

e) da zaposlenici ili podugovarači Hiltija budu uredno upućeni u bilo kakve posebne radne uslove, pristupne i sigurnosne mjere u objektima gdje se pružaju usluge.

5.2 Kada klijent nije obezbijedio sve potrebne uslove rada u skladu sa

odredbama 5.1, Hilti može odbiti da započne sa pružanjem usluga dok potrebni uslovi rada ne budu obezbijeđeni od strane klijenta.

5.3 U hipotetičkom slučaju iz odredbe 5.2., rok za pružanje usluga će se smatrati produženim u skladu sa kašnjenjem u obezbjeđivanju radnih uslova od strane klijenta. U takvim slučajevima Hilti također ima pravo na dodatnu naknadu za provedeno vrijeme i/ili kompenzaciju za troškove nastale zbog kašnjenja klijenta.

5.4 U slučajevima gdje se usluge pružaju na klijentovoj lokaciji, klijent će biti odgovoran za ozljedu ili smrt Hiltijevog zaposlenika, za bilo kakvu materijalnu/nematerijalnu štetu nastalu Hiltijevom zaposleniku ili podugovaraču, tokom njihovog boravka na klijentovom lokalitetu na kome su usluge pružane, osim ako je predmetna šteta nastala kao rezultat grube nepažnje Hiltijevih zaposlenika ili podugovarača, u skladu sa primjenljivim zakonskim odredbama

## **6. Fakturisanje i plaćanje**

6.1 Fature za isporučenu robu će biti izdate i dostavljene klijentu zajedno za isporukom robe. Fature će se smatrati dostavljenim klijentu na dan naveden prilikom prijema robe od strane osobe iz člana 4.4. iznad. Ukoliko taj datum nije naveden, a predmetna faktura je potpisana od strane osobe navedene u odredbi 4.4., faktura će se smatrati primljenom od strane klijenta na dan izdavanja iste.

6.2 Plaćanje se vrši u gotovini do limita određenog propisima, bankovnom doznakom, plaćanjem putem pošte i kreditnom karticom. Hilti može odrediti druge uslove plaćanja po svojoj procjeni u zavisnosti od ranijeg poslovnog odnosa sa klijentom.

6.3 Osim ako je drugačije ugovoreno, cijena robe, isporučene u Hiltijevim prodajnim centrima, dospijeva na plaćanje sa prijemom robe. Cijena robe isporučene klijentu, i ako je ugovoreno također cijena robe isporučene u Hiltijevim prodajnim centrima, plaćat će se po uslovima specificiranim u fakturi, osim ukoliko je šta drugo ugovoreno napismeno između stranaka.

6.4 Ukoliko cijena za isporučenu robu nije plaćena u skladu sa odredbama o plaćanju, Hilti zadržava vlasništvo nad isporučenom robom dok cijena ne bude u cijelosti plaćena.

6.5 U slučaju kašnjenja u izvršenju plaćanja, Hilti će naplatiti zateznu kamatu za kašnjenje u iznosu određenom zakonom.

## **7. Uslovi garancije i servis za popravku**

7.1 Hilti proizvodi mogu biti korišteni samo u svrhe navedene u pratećim dokumentima roba. Hilti ne zastupa i ne garantuje da Hilti proizvodi mogu biti korišteni u svrhu koja nije navedena u tehničkoj dokumentaciji relevantnog proizvoda.

7.2 Hilti daje opću garanciju od 12 mjeseci od dana isporuke za materijalne i fabričke greške.

Garancija će biti valjana samo ukoliko su ispunjeni sljedeći uslovi:

- Proizvod je pravilno korišten u skladu sa priloženim uputama za korištenje

- Proizvod je vraćen bez ikakvog oštećenja, zajedno sa svim sastavnim dijelovima i nije prepravlan

- Nikakve tehničke intervencije, popravke i/ili modifikacije nisu učinjene na proizvodu od strane klijenta ili nekog trećeg

- Kvar nije nastao kao rezultat pada, prepravki, nepravilne upotrebe, pogrešnog ponašanja i/ili nepažnje kupca, vandalizma, nasilnih uticaja, atmosferskih pojava i/ili prirodnih katastrofa.

7.3 Opća garancija kako je opisana gore u članu 7.2 se daje uvijek osim u slučaju da Hilti nudi svojim kupcima duži period garancije određen na web stranici i/ili u općem katalogu.

7.4 Zbog prirode određenih proizvoda, kao što su zatvarači, instalacioni sistemi, hemijski proizvodi itd. Hilti može samo garantovati da ovi proizvodi ispunjavaju zahtjeve i specifikacije iz prateće tehničke dokumentacije. Obzirom na takve proizvode Hilti će snositi samo odgovornost prodavca za nedostatke prodane robe u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima član 479. stav (3).

7.5 Rokovi za zahtjeve po osnovu garancije ili dodatne garancije ili bilo koje druge tužbe će početi teći od dana prijema proizvoda od strane klijenta. Rokovi za zahtjeve po garanciji za popravljene mašine će početi teći od trenutka kada klijent bude obavješten o završetku popravke prema članu 12.1. Kada je zahtjev po osnovu garancije / dodatne garancije uložen putem e-maila, faxes ili na drugi način bez prezentacije neispravnog alata, kupac će isporučiti alat u roku od 8 dana od dana ulaganja (slanja) zahtjeva.

7.6 U svakom slučaju kada je uložen zahtjev po garanciji ili drugi zahtjev, Hilti može, po svojoj ocjeni, razmotriti da li da popravi proizvod, zamijeni ga ili vrati klijentu prodajnu cijenu. Ukoliko se proizvod više ne proizvodi, ili je povučen sa određenog tržišta, Hilti ga može zamijeniti sličnim proizvodom koji ima istu svrhu i iste ili bolje tehničke karakteristike i specifikacije.

## **8. Odgovornost i ograničenje odgovornosti**

8.1 Klijent ima obavezu da ne koristi Hilti alate u nezakonite svrhe ili na nezakonit način, stoga će klijent Hiltiju nadoknaditi štetu od bilo kakve nezakonite upotrebe alata od strane svojih zaposlenika, ugovarača i/ili agenata.

8.2 Osim garancije i zahtjeva za odgovornost po osnovu tačke 7 iznad, Hilti neće snositi odgovornost za bilo kakvu štetu uzrokovanu kvarom, nedostacima i/ili neusklađenosti sa tehničkim specifikacijama za isporučenu robu ili nepružanje usluga.

8.3 Hilti neće nikada biti odgovoran za indirektnu ili posljedičnu gubitke (npr. troškovi ponovnog namještanja, troškovi za izgubljenu dobit ili prekid poslovanja), a neće biti odgovoran ni za bilo kakvu nastalu štetu, koja se nije mogla predvidjeti pri potpisivanju ugovora o isporuci roba i/ili pružanju usluga, ni za bilo kakvu štetu koja je nastala kao rezultat više sile, uključujući ratove, pobune, štrajkove itd. i općenito, za svaki izuzetan događaj izvan kontrole.

8.4 U svim slučajevima kada se Hilti smatra odgovornim po osnovu pojedinačnog ugovora, okvirnog ugovora ili po sili zakona, odgovornost Hiltija će biti ograničena na visinu cijene relevantnih roba ili usluga.

## **9. Viša sila**

9.1 Hilti neće biti odgovoran za kršenje svojih obaveza zbog više sile. Događaji koji se smatraju višom silom su: požari, poplave, druge prirodne katastrofe, ratovi, revolucije, akti terorizma, protesti, štrajkovi i druge industrijske akcije i situacije/nesreće kao što su nestanak električne struje, energije, goriva, transporta i

druge, što može negativno utjecati na Hiltijev lanac opskrbe, kao i drugi događaji izvan kontrole Hiltija.

9.2 Postojanje više sile ne oslobađa ma koju stranu obaveze plaćanja.

## **10. Raskid ugovora o isporuci. Osiguranje izvršenja ugovora**

10.1 Hilti može jednostrano raskinuti bilo koji ugovor o isporuci ili pružanju usluga prije obavljanja relevantne isporuke, ako je pokrenut stečajni postupak protiv klijenta ili su preduzete preliminarne mjere obezbjeđenja, kao i ako klijentov povjerilac pokrene izvršni postupak na založenoj imovini po primjenljivim propisima.

10.2 U slučajevima navedenim pod odredbom 10.1 iznad, kao i u svakom drugom slučaju kada Hilti, po svojoj ocjeni, identifikuje bilo kakav rizik koji utiče na na dobru platežnu sposobnost klijenta, Hilti može tražiti od klijenta, bez raskida relevantnog ugovora o isporuci, da izvrši djelimično ili potpuno avansno plaćanje za robe i usluge koje će biti isporučene/pružene. U takvom slučaju uslovi isporuke se smatraju suspendovanim dok djelimično ili potpuno avansno plaćanje ne bude izvršeno od strane klijenta.

## **11. Intelektualna svojina**

11.1 Sva prava intelektualne svojine vezana za proizvode prodane pod ovim Opštim uslovima, pripadaju isključivo Hilti Systems BH d.o.o. Sarajevo i Hilti Group. Ukoliko nije drugačije dogovoreno između stranaka, kupovina Hilti proizvoda ne predstavlja nikavu dozvolu Hiltija klijentu za korištenje ili kopiranje Hiltijevih prava intelektualnog vlasništva u odnosu na ove robe, bez obzira da li se ova prava odnose na tehnologiju koja se koristi, brendiranje proizvoda ili robne marke pod kojima se roba prodaje.

## **12. Posebne odredbe za popravak opreme**

12.1 U slučajevima kada Hilti pruža garantnu ili vangarantnu popravku opreme, klijent će preuzeti popravljenu mašinu u roku od 14 dana od obavještenja da je popravka izvršena. Nakon isteka navedenog roka, Hilti će početi naplaćivati dnevnu naknadu za čuvanje (skladištenje) mašine.

12.2 Ukoliko klijent ne preuzme popravljenu mašinu u roku od 6 (šest) mjeseci nakon obavještenja iz tačke 12.1 Hilti će se smatrati ovlaštenim od strane klijenta da proda mašinu u ime klijenta, po cijeni i osobi koje odredi Hilti po vlastitoj ocjeni. Prodajna cijena će pokriti Hiltijeva potraživanja za troškove popravke i skladištenje mašine, a preostali iznos (ukoliko ga bude bilo) čuvat će Hilti i vratiti klijentu po njegovom zahtjevu.

## **13. Korespondencija**

13.1 Sva korespondencija između stranaka u vezi potpisivanja, provođenja, prestanka i raskida ugovora o isporuci robe i pružanju usluga, će biti pismenim putem i adresirana na kontakt osobe i adrese za korespondenciju stranaka, specificirana u posebnom ili okvirnom ugovoru o isporuci.

13.2 Pismena forma će biti zadovoljena ako je korespondencija obavljena putem elektronske pošte (e-mail), ukoliko su ispunjeni sljedeći zahtjevi:

a) ako se izjave klijenta putem e-maila odnose na individualni ili okvirni ugovor o isporuci, smatraju se klijentovom e-mail korespondencijom, te ukoliko su takvi e-mailovi – izjave adresirani na (više adresa također se može smatrati

specificiranim) sljedeću adresu Hiltija: info@hilti.ba.

b) ako su izjave Hiltija adresirane na e-mail, specificiran u individualnom ili okvirnom ugovoru o isporuci kao klijentova korespondentna e-mail adresa; sve e-mail poruke, poslate sa e-mail adrese sa nazivom domena @hilti.com smatraju se poslatim u ime Hiltija.

13.3 Poruke poslate putem elektronske pošte smatraće se primljenim:

a) na dan njihovog slanja, ukoliko su poslate prije 17:00h radnim danima, ili

b) na prvi naredni radni dan nakon slanja, ukoliko su poslate neradnim danom ili nakon 17:00h radnim danom.

13.4 Telefonska komunikacija ili bilo koja druga usmena korespondencija između stranaka biće potvrđena (preformulisana) u pismenom obliku u skladu sa dogovorenim detaljima. Datum takve telefonske ili druge usmene korespondencije smatraće se datumom njene potvrde (preformulisane) u pismenom obliku.

#### **14. Rješavanje sporova. Nadležno zakonodavstvo.**

14.1 Svi sporovi između Hilti i klijenta vezani za potpisivanje, provođenje, prestanak ili raskid ugovora za isporuku roba i/ili pružanje usluga biće riješeni putem pregovora između strana u duhu uzajamnog razumijevanja. Ukoliko ugovorne strane ne postignu dogovor, određeni spor će biti upućen nadležnom sudu u Sarajevo, Bosni i Hercegovini.

14.2 Ukoliko nije drugačije dogovoreno, ugovori za isporuku roba i/ili pružanje usluga na koje se primjenjuju ovi Opšti uslovi, podliježu primjeni zakona Bosne i Hercegovine.

#### **15. Organ za pregovore**

15.1 Komercijalni i tehnički eksperti Hiltija nisu ovlašteni da pregovaraju o bilo kakvim uslovima ugovora o isporuci koji bi bili u suprotnosti sa ovim Opštim uslovima, ili da daju izjave i izdaju dokumente kojima odobravaju drugačije garancije za Hilti proizvode.

#### **16. Sukob sa drugim odredbama**

Ukoliko su Opšti uslovi u suprotnosti sa bilo kojim odredbama opštih pravila i uslova za kupovinu roba i/ili usluga koje koristi klijent, ovi Opšti uslovi će zamijeniti sporne odredbe klijentovih generalnih uslova za kupovinu roba i/ili usluga.

#### **17. Izmjene i dopune Opštih pravila i uslova**

17.1 Ove Opšte uslove Hilti može izmijeniti u bilo koje vrijeme bez obaveze da obavijesti svoje klijente o tome.

17.2 Svaka isporuka roba i usluga biće u skladu sa opštim pravilima i uslovima za isporuku roba i usluga, koja su bila na snazi u vrijeme potpisivanja relevantnih individualnih ugovora o isporuci.