

Opći uvjeti poslovanja (OUP) Hrvatska

1. Opseg

- 1.1 Ovi opći uvjeti poslovanja (u daljnjem tekstu: „OUP”) društva BE-terna d.o.o., Strojarska 20, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 41289820841 (u daljnjem tekstu „BE-terna”), primjenjivat će se isključivo. Mjerodavna je verzija Općih uvjeta poslovanja koja je važeća u trenutku narudžbe. Prava koja društvo BE-terna ima prema zakonskim odredbama izvan Općih uvjeta poslovanja ostaju nepromijenjena.
- 1.2 Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se i ako društvo BE-terna pruža usluge bez pridržaja, znajući za uvjete i odredbe Kupca koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima poslovanja ili odstupaju od njih. Društvo BE-terna ne priznaje nikakve uvjete i odredbe Kupca koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima poslovanja ili odstupaju od njih, osim ako društvo BE-terna izričito nije pisanim putem pristala na njihovu valjanost.
- 1.3 Naši Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se samo na poduzetnike, pravne osobe javnog prava i posebne fondove javnog prava.
- 1.4 Ako se na određene usluge društva BE-terna primjenjuju i drugi, posebni uvjeti, oni će u slučaju sumnje imati prednost pred ovim Općim uvjetima poslovanja.

2. Ponuda, sklapanje ugovora i opseg usluga

- 2.1 Ponude društva BE-terna nisu obvezujuće. Ako narudžba Kupca ispunjava uvjete obvezujuće ugovorne ponude, društvo BE-terna je može prihvatiti u roku od dva tjedna. Ugovor se ne smatra sklopljenim dok društvo BE-terna ne prihvati narudžbu ili ne pošalje robu. To se također primjenjuje ako je društvo BE-terna Kupcu dostavilo tehničku dokumentaciju (npr. nacrt, podatkovne listove, specifikacije), druge opise proizvoda ili dokumente, također u digitalnom obliku, na koje društvo BE-terna zadržava vlasnička i autorska prava.
- 2.2 Opseg ugovorne usluge proizlazi iz potvrde narudžbe od strane društva BE-terna i, ako je primjenjivo, iz daljnjih opisa usluga, pri čemu se oni mogu dostaviti i elektronički. Ako takvi opisi nisu dostupni, mjerodavna je ponuda društva BE-terna.

3. Softverski proizvodi

- 3.1 Za vlasničke softverske proizvode društva BE-terna (uključujući lokalizacije, dodatke i druge proizvode distribuirane prema zasebnim licencnim ugovorima), u slučaju sukoba, primjenjivi licencni uvjeti društva BE-terna imaju prednost nad ovim Općim uvjetima poslovanja.
- 3.2 Softverski proizvodi i usluge koje pružaju treće strane podliježu isključivo primjenjivim uvjetima i odredbama treće strane. U slučajevima kada društvo BE-terna Kupcu pruža takve proizvode ili usluge trećih strana, oni se pružaju „kakvi jesu”; prava i pravni lijekovi Kupca ograničeni su na one dostupne prema uvjetima odgovarajuće treće strane. Na zahtjev, društvo BE-terna će staviti na raspolaganje relevantne uvjete treće strane.

4. Zahtjev za izmjenom

- 4.1 Za izmjene opisa usluge potreban je zaseban pisani ugovor.
- 4.2 Kupac će zasebno nadoknaditi društvu BE-terna sve izmjene napravljene na zahtjev Kupca koje odstupaju od izvornog ugovora.

5. Obveza suradnje

- 5.1 U mjeri u kojoj je to potrebno ili svrsishodno za ispunjenje Usluga, Kupac će surađivati s društvom BE-terna („Obveza suradnje”). Kupac će osigurati da se definirane i potrebne

obveze suradnje ispune pravovremeno, u potrebnom opsegu i bez troškova za društvo BE-terna.

- 5.2 Ova Obveza suradnje uključuje, ali nije ograničena na, (i) osoblje, tehničku opremu i prostor u svojim prostorijama u mjeri u kojoj je to razumno potrebno za obavljanje usluga, (ii) pravovremeno pružanje, sastavljanje ili stvaranje svih informacija razumno potrebnih za obavljanje usluga, (iii) stvaranje relevantnih sigurnosnih kopija kako bi se izbjegao gubitak podataka, (iv) pružanje potrebnih okruženja (razvojno, testno i produkcijsko okruženje)

6. Dogovoreni datumi

- 6.1 Osim ako nije izričito drugačije dogovoreno, dogovoreni datumi smatraju se smjernicama za koje se ne preuzima nikakva odgovornost.
- 6.2 Ugovorna strana je također oslobođena svojih obveza u pogledu rokova u slučaju rokova dogovorenih kao obvezujućih ako je kašnjenja uzrokovala druga Ugovorna strana. To uključuje, posebno, kašnjenja uzrokovana nemogućnošću Kupca da osigura obećane ljudske resurse ili informacije/dokumente.

7. Cijene, uvjeti plaćanja

- 7.1 Usluge će obavljati društvo BE-terna po cijenama navedenim u potvrdi narudžbe.
- 7.2 U slučaju naknade temeljene na troškovima vremena i materijala, pretpostavlja se radni dan od 8 sati. Ako se radnim danom radi manje od 8 sati, naknada se isplaćuje razmjerno stvarno odrađenom vremenu.
- 7.3 Osim ako nije drugačije dogovoreno, navedene cijene ne uključuju putne troškove, vrijeme putovanja i izdatke, koji će se fakturirati zasebno.
- 7.4 Usluge koje je zatražio kupac pružene izvan radnog vremena podliježu sljedećim dodatnim troškovima kao postotak od dogovorene cijene usluge po satu pruženih usluga:
 - Rad noću (ponedjeljak-petak, 18:30 - 6:30), 50 %
 - Rad subotom, 50 %
 - Rad nedjeljom, 100 %
 - Rad na državne praznike, 150 %Ako se dvije stavke preklapaju, primjenjuje se viša stopa. U slučaju rada noću nedjeljom ili na državni praznik, stopa za noćni rad primjenjuje se uz odgovarajuće stope za rad nedjeljom i na državni praznik.
- 7.5 Plaćanje dopijeva u roku od 14 dana od primitka računa bez odbitka.
- 7.6 Sve navedene cijene podliježu važećem zakonskom porezu na dodanu vrijednost.
- 7.7 U slučaju trajnih obveza, društvo BE-terna ima pravo prilagođavati cijene jednom godišnje na temelju razvoja Indeksa potrošačkih cijena (IPC), koji objavljuje Državni zavod za statistiku od početka trajne obveze ili, ako je primjenjivo, od posljednjeg prilagođavanja cijena, pri čemu će društvo BE-terna odrediti točan iznos prilagođavanja cijena prema vlastitoj razumnoj diskreciji s maksimalnim odstupanjem od Indeksa do 5 %.

8. Primopredaja, prihvatanje

- 8.1 Sveukupno prihvatanje obaviti će se nakon završetka sveukupne izvedbe. U slučaju isporuke softvera, smatra se da je prihvatanje izvršeno instalacijom softvera na hardver Kupca i primopredajom dokumentacije.
- 8.2 Prihvatanje predmeta ugovora podliježe uspješnom funkcionalnom testiranju, koje počinje najkasnije u roku od pet radnih dana nakon što društvo BE-terna obavijesti Kupca o

funkcionalnoj sposobnosti. Pritužbe se moraju bez odgode pisanim putem prijaviti društvu BE-terna.

- 8.3 Nakon uspješno završenog funkcionalnog ispitivanja, Kupac mora bez odgode pisanim putem izjaviti prihvaćanje.
- 8.4 Prihvaćanje se ne može odbiti zbog beznačajnih nedostataka. Društvo BE-terna može zatražiti od Kupca da dostavi izjavu o prihvaćanju u razumnom roku od dva tjedna. Ako Kupac ne navede razloge za odbijanje prihvaćanja u tom roku, prihvaćanje će se smatrati danim istekom roka.
- 8.5 Gore navedene izjave primjenjuju se i na djelomična prihvaćanja. Društvo BE-terna može zahtijevati djelomično prihvaćanje kad god je završena samostalna razvojna jedinica ili faza razvoja.

9. Jamstvo

- 9.1 Zahtjevi za nedostatke od strane Kupca pretpostavljaju da Kupac odmah nakon primitka pregleda uslugu kako bi se uvjerio da nema nedostataka te da je ispunio svoje zakonske obveze pregleda i obavještanja o nedostacima.
- 9.2 U slučaju materijalnog nedostatka, društvo BE-terna ima pravo na naknadno izvršenje. U takvom slučaju, društvo BE-terna ima pravo ili ispraviti nedostatak ili izvršiti isporuku zamjene prema vlastitom nahođenju. U slučaju ispravljanja nedostatka, smatrat će se dovoljnom isporuka ažuriranja softvera putem preuzimanja koje ispravlja nedostatak i, ako Kupac zatraži, pomoć pri instaliranju ažuriranja softvera. U slučaju isporuke zamjene, Kupac je dužan prihvatiti novije verzije softvera društva BE-terna, osim ako bi prihvaćanje takve novije verzije predstavljalo nerazumnu štetu Kupcu. U slučaju nedostataka prava vlasništva, društvo BE-terna će, prema vlastitom nahođenju, izmijeniti softver tako da više ne krši prava trećih strana ili će Kupcu pružiti mogućnost upotrebe softvera na pravno besprijekoran način.
- 9.3 Pravo Kupca na raskid ugovora ili smanjenje naknade u skladu sa zakonskim odredbama ostaje nepromijenjeno.
- 9.4 Ako se pritužbe pokazuju neopravdanima i ako društvu BE-terna nije naveden razlog za pritužbe, Kupac je dužan nadoknaditi društvu BE-terna troškove koje je društvo BE-terna imalo u vezi s navedenim naknadnim izvršenjem, a koje je društvo BE-terna imalo pravo smatrati nužnima u danim okolnostima.
- 9.5 Zahtjevi iz jamstva, s izuzetkom zahtjeva za naknadu štete, zastarijevaju nakon šest mjeseci. U slučaju isporuke softvera društva BE-terna putem preuzimanja, rok zastare počinje teći od obavijesti o mogućnosti preuzimanja softvera.

10. Odgovornost

- 10.1 Ugovorne strane su međusobno odgovorne u skladu sa zakonskim odredbama, osim ako nije drugačije određeno sljedećim odredbama ovog Odjeljka 10, uz obostrano priznavanje da je nemoguće proizvesti softverski sustav bez grešaka s obzirom na složenost softverskih sustava i trenutne tehničke mogućnosti.
- 10.2 Društvo BE-terna neće biti odgovorno u slučaju lakšeg nemara. Ovo se ne odnosi na slučaj kršenja bitne ugovorne obveze (tj. obveze čije je ispunjenje preduvjet za pravilno izvršenje ugovora i na čije se ispunjenje druga strana redovito oslanja i može oslanjati); u tom slučaju, međutim, odgovornost društva BE-terna za štetu ograničena je na predvidljivu štetu tipičnu za ugovor, koja ni u kojem slučaju ne smije premašiti ukupan iznos plaćanja za pružene usluge prema ovim Općim uvjetima poslovanja u proteklih šest (6) mjeseci od datuma nastanka početne štete.
- 10.3 Gore navedena izuzeća i/ili ograničenja odgovornosti neće se primjenjivati
- (a) u slučaju namjere ili grube nepažnje;
- (b) u slučaju krivnje za ozljedu opasnu po život, tijelo i zdravlje;

(c) u slučajevima u kojima je društvo BE-terna prijevaram prikrilo nedostatak ili preuzelo jamstvo.

- 10.4 Niti jedna ugovorna strana neće biti odgovorna drugoj za bilo kakvu neizravnu, posljedičnu ili posebnu štetu, uključujući, bez ograničenja, izgublenu dobit, gubitak poslovanja, gubitak upotrebe, gubitak proizvodnje, prekid poslovanja, gubitak ugleda ili bilo kakav ekonomski gubitak koji proizlazi iz ili je u vezi s ovim Općim uvjetima poslovanja.
- 10.5 Prethodni Odjeljci 10.1 do 10.4 primjenjuju se mutatis mutandis u korist povezanih društava, agenata i posrednih agenata društva BE-terna.
- 10.6 Odgovornost društva BE-terna za gubitak podataka ograničena je na uobičajeni napor za oporavak koji bi bio uložen da su se sigurnosne kopije redovito izrađivale na način koji je primjeren rizicima.

11. Softver otvorenog koda

S obzirom na činjenicu da se softver otvorenog koda pruža bez ikakve obveze plaćanja naknade, odgovornost za štetu nastalu pružanjem takvog softvera otvorenog koda ograničena je na namjeru i grubu nepažnju.

12. Prava upotrebe

- 12.1 Društvo BE-terna daje Kupcu jednostavno, neisključivo pravo upotrebe usluga pruženih prema ovom ugovoru za vlastite potrebe, npr. kao dio svojih programa za obradu podataka. Bilo kakva daljnja upotreba ili iskorištavanje od strane Kupca bit će isključeno.
- 12.2 Društvo BE-terna ima pravo stvarati slične radne proizvode za treće strane.

13. Zaštita podataka, tajnost

- 13.1 Društvo BE-terna će obrađivati i/ili na drugi način upotrebljavati osobne podatke u okviru relevantnih zakonskih propisa na način koji je u skladu sa zahtjevima zaštite podataka i sigurnosti podataka. Ako je potrebno, ugovorne strane će sklopiti zaseban pisani ugovor o naručenoj obradi u skladu s važećim zakonima.
- 13.2 I društvo BE-terna i Kupac dužni su postupati sa svim povjerljivim informacijama, poslovnim tajnama i trgovačkim tajnama dobivenim u okviru ugovornog odnosa kao s povjerljivima, a posebno ih ne otkrivati trećim stranama niti ih upotrebljavati u svrhe koje nisu ugovorne. Povjerljiva informacija je informacija koju bi razumna treća strana smatrala vrijednom zaštite ili koja je označena kao povjerljiva. Obveza čuvanja povjerljivosti ne odnosi se na informacije koje su ugovornim partnerima već zakonito poznate, koje postanu poznate izvan ugovora bez kršenja obveze povjerljivosti ili koje se moraju otkriti zbog obveze koju je nametnuo državni sud ili državno tijelo.

14. Zabrana vrbovanja/poticanja

- 14.1 I tijekom trajanja bilo kojeg ugovora koji podliježe ovim Općim uvjetima poslovanja i u razdoblju od dvije godine nakon njegovog raskida, Ugovornim stranama je zabranjeno vrbovanje zaposlenika druge Ugovorne strane za vlastite potrebe ili za potrebe trećih strana, poticanje trećih osoba na vrbovanje ili pomaganje u aktivnostima vrbovanja.
- 14.2 Za svaki slučaj kršenja ove zabrane, prekršitelj će drugoj Ugovornoj strani platiti ugovornu kaznu u iznosu od tri bruto mjesečne plaće vrbovane/poticane osobe po pokušaju vrbovanja/poticanja. Svaki pojedinačni pokušaj vrbovanja/poticanja protiv svakog pojedinog zaposlenika smatrat će se neovisnim kršenjem ove zabrane. To neće utjecati na pravo na traženje daljnje odštete. Ovaj Odjeljak 14.2 neće se primjenjivati ako se zaposlenik bilo koje Ugovorne strane

samoinicijativno prijavi za otvoreno radno mjesto druge Ugovorne strane.

15. Usklađenost sa zakonom: Borba protiv korupcije i sankcije

15.1 Kupac ovime izjavljuje, jamči i obvezuje se da:

15.1.1 Kupac i svaki od njegovih kontrolirajućih subjekata ili osoba, povezanih društava, partnera, službenika, direktora, zaposlenika i agenata uključenih u Relevantnu radnju¹ pridržavat će se u svakom trenutku, u vezi s i tijekom trajanja Relevantne radnje, svih primjenjivih Zakona o borbi protiv korupcije².

15.1.2 U vezi s Relevantnom radnjom, ni Kupac ni bilo koji od njegovih kontrolirajućih subjekata ili osoba, povezanih društava, partnera, službenika, direktora, zaposlenika ili agenata neće nuditi, obećavati ili davati, niti su, na dan stupanja na snagu, nudili, obećavali ili davali novac ili bilo što vrijedno, izravno ili neizravno, (i) bilo kojem „Državnom dužnosniku“³ kako bi utjecali na službeno djelovanje ili na drugi način stekli neprimjerenu prednost; (ii) bilo kojoj drugoj osobi znajući da će sav ili bilo koji dio novca ili vrijedne stvari biti ponuđen ili dan Državnom dužnosniku kako bi utjecali na službeno djelovanje ili na drugi način stekli neprimjerenu prednost, ili (iii) bilo kojoj drugoj osobi kako bi je potaknuli na nelojalno ili na drugi način neprimjereno djelovanje.

15.2 Kupac nije Ograničena strana⁴ niti je predmet bilo kakvog Programa ekonomskih sankcija⁵.

15.3 Relevantna radnja ne smije se izravno ili neizravno preprodati, dodijeliti, izvesti, ponovno izvesti, uvesti, prenijeti, staviti na raspolaganje ili dati bilo kojoj korporaciji, organizaciji, subjektu ili osobi koja je Ograničena strana ili podliježe Programu ekonomskih sankcija.

15.4 Kupac se obvezuje održavati gore navedene izjave i jamstva na snazi tijekom trajanja ovog Ugovora. Osim toga, Kupac je dužan odmah obavijestiti društvo BE-terna o svakom kršenju izjava i jamstava ili u slučaju da bilo koja takva izjava ili jamstvo više nije istinito ili točno; u takvom slučaju, društvo BE-terna zadržava pravo (i) zahtijevati od Kupca da poduzme hitne i odgovarajuće korektivne mjere i/ili (ii) raskine ovaj Ugovor.

15.5 Ako postoji nacionalni ili nadnacionalni zakon ili propis koji se izravno primjenjuje na Kupca i Kupac smatra da bi mogao utjecati na usklađenost s Odjeljkom 15.2 i Odjeljkom 15.3, Kupac je dužan odmah obavijestiti društvo BE-terna. U takvom slučaju, društvo BE-terna zadržava pravo poduzeti odgovarajuće korektivne mjere ili raskinuti ovaj Ugovor.

15.6 Svako kršenje ovog Odjeljka 14 smatrat će se bitnim kršenjem ovog Ugovora.

16. Ostalo

16.1 Društvo BE-terna ima pravo privremeno obustaviti svoje usluge ako Kupac ne ispuni svoje ugovorne obveze (uključujući ove Opće uvjete poslovanja).

¹ „Relevantna radnja“ označava predmet ovog ugovora.

² „Zakoni protiv korupcije“ označavaju sve primjenjive zakone, statute, propise i odredbe koji zabranjuju podmićivanje i odnose se na borbu protiv korupcije, uključujući, ali ne ograničavajući se na, Zakon o stranim koruptivnim praksama SAD-a, koji zabranjuje koruptivne ponude bilo čega vrijednog, izravno ili neizravno, državnom dužnosniku ili zaposleniku privatnog sektora radi dobivanja posla.

³ „Državni dužnosnik“ uključuje svakoga tko radi za ili u ime nacionalnog, državnog, pokrajinskog ili lokalnog vladinog odjela, tijela, agencije ili drugog vladinog subjekta (uključujući društva u vlasništvu ili pod kontrolom vlade) ili bilo koje javne međunarodne organizacije. Pojam također uključuje političke stranke, stranačke dužnosnike i kandidate za političke dužnosti.

⁴ „Ograničena strana“ označava bilo koju osobu (uključujući bilo koju fizičku osobu ili vladu ili privatni subjekt) koja je (i) predmet restriktivnih sankcija, (ii)

16.2 Pravo Hrvatske koje isključuje kolizijske norme odgovarajućeg međunarodnog privatnog prava, kao i Konvencije UN-a o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe i mjesto nadležnosti Zagreb.

16.3 Osim ako nije drugačije navedeno u potvrdi narudžbe, mjesto izvršenja smatra se sjedištem društva BE-terna.

16.4 Ako pojedine odredbe ovih uvjeta i odredbi budu ili postanu nevažeće u cijelosti ili djelomično, ili ako ugovor sadrži rupu u zakonu, to neće utjecati na pravnu valjanost preostalih odredbi.

16.5 Izmjene i dopune moraju se izvršiti u pisanom obliku. To se odnosi i na izmjenu u ukidanje samog zahtjeva za pisanim oblikom. Zahtjev za pisanim oblikom ispunjava se i elektroničkim oblikom jednostavnim elektroničkim potpisom, upotrebom alata za elektronički potpis, osim ako zakonom nije drugačije određeno.

Status od: 26.02.2026

smještena u ili organizirana prema zakonima bilo koje zemlje koja je predmet Programa ekonomskih sankcija ili (iii) u vlasništvu ili pod kontrolom bilo kojeg od gore navedenih.

⁵ „Program ekonomskih sankcija“ označava sve ekonomske ili financijske sankcije ili trgovinska embarga koje s vremena na vrijeme nameće ili provodi bilo koje tijelo vlasti, a koje bi se mogle primijeniti na Kupca ili bilo koji od njegovih kontrolirajućih subjekata ili osoba, povezanih društava, partnera, službenika, direktora, zaposlenika, uključenih agenata i/ili na transakciju prema ovom Ugovoru i Relevantnoj radnji te uključujući, u svakom slučaju, (i) vladu SAD-a, uključujući popis posebno određenih državljana i druge sankcije koje provodi Ured za kontrolu strane imovine Ministarstva financija Sjedinjenih Američkih Država („OFAC“), (ii) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda i (iii) Europsku uniju.