

---

## OPĆI USLOVI DISTRIBUCIJE

### OPĆE ODREDBE

#### Član 1.

Ovim dokumentom definišu se opći uslovi nabavke, prodaje i garancije za robe, softvere, pretplate i usluge iz prodajnog programa SYS Company d.o.o. (u daljem tekstu: Prodavac).

#### Član 2.

Prodajni program Prodavca obuhvata brendove proizvođača opreme i rješenja (u daljem tekstu: Proizvođači) iz distribucijskog portfolija kako slijedi:

- CISCO (hardverska i softverska ICT rješenja) – <https://www.cisco.com/>
- DELL Technologies (hardverska i softverska ICT rješenja) – <https://www.dell.com/>
- Microsoft (softverska ICT rješenja i hardverske komponente) – <https://www.microsoft.com/>
- Rittal (hardverska i softverska ICT rješenja) – <https://www.rittal.com/>
- Genetec (softverska i hardverska rješenja za unificiranu tehničku sigurnost) - <https://www.genetec.com/>
- Hanwha Vision (prethodno Hanwha Techwin i Samsung Techwin, hardverska rješenja za videonadzor sa pratećim softverima i srodna rješenja, sa svojim brendom Wisenet) - <https://hanwhavision.eu/>
- Vivotek (hardverska rješenja za videonadzor sa pratećim softverima i srodna rješenja) - <https://www.vivotek.com/>
- Ksenia Security (hardverska rješenja sa pratećim softverima za pametnu kuću, automatizaciju i protuprovalu) - <https://www.kseniasecurity.com/>
- CUDY (aktivna mrežna oprema manje složenosti koja uključuje mrežne rutere, svičeve, pojačivače signala, mrežne adaptere i sl.) - <https://www.cudy.com/>

### NABAVKA

#### Član 3.

Prodavac će nabavku roba, softvera i pretplata vršiti isključivo kroz zvanične kanale Proizvođača i njihovih povezanih društava, a u skladu sa potpisanim distributerskim ugovorima.

#### Član 4.

Roba, softveri, pretplate i usluge, ukoliko iste provode treća lica, će se naručivati od proizvođača u skladu sa zahtjevima tržišta (za lagersku opremu) i na osnovu narudžbe od strane pravnih lica (u daljem tekstu: Kupci).

### PRODAJA

#### Član 5.

Prodavac će prodaju roba, softvera, pretplata i usluga učiniti dostupnim Kupcima, u skladu sa važećim zakonskim propisima na teritorijama za koje je Prodavac ovlašten od strane Proizvođača.

#### Član 6.

Cijene proizvoda bit će definisane na osnovu ponuda koje se kreiraju i upućuju Kupcima, partnerskih ugovora koji se zaključuju sa Kupcima, te cjenovnika pojedine lagerske opreme odnosno akcijskih cjenovnika ograničenog trajanja.

Po potpisu partnerskog ugovora, Prodavac će Kupcima odobriti partnerske rabate na osnovu kojih će se vršiti prodaja robe, softvera, pretplata i usluga izuzev onih sa akcijskim cijenama. Visina rabata se određuje u skladu sa:

- statusom Kupca kod proizvođača i/ili
- kompleksnošću i veličinom projekata, odnosno odobrenim projektnim popustima i/ili
- ostvarenim prosječnim mjesečnim prometom iz prethodnog kvartala, a koji se ažurira na kraju svakog kvartala.

Za robu za koju Prodavac priprema cjenovnike lagerske opreme odnosno akcijske cjenovnike ograničenog trajanja, partnerski rabati bit će ukalkulisani u akcijsku cijenu.

Kupac potvrđuje narudžbu u pisanoj formi, putem narudžbenice. Valjanom potvrdom narudžbe smatrat će se i potvrda Ponude putem e-mail-a.

## NAČIN I ROK PLAĆANJA

### Član 7.

Plaćanje obaveza vršit će se avansno, ako drugačije nije definirano Ponudom ili ukoliko Kupac nema aktivan Partnerski ugovor.

Plaćanje se vrši bezgotovinskom uplatom, na osnovu nastalih obaveza, na jedan od transakcijskih računa banaka Prodavca:

- Raiffeisen Bank d.d.: 161-000-00072800-55
- NLB Banka d.d.: 132-731-00100024-78
- UniCredit Bank d.d.: 338-900-22027727-19
- ZiraatBank d.d.: 186-000-50295705-95
- ASA Banka d.d.: 134-470-10024044-86

### Član 8.

Prodavac za svaku narudžbu Kupcu izdaje račun/otpremnice, sa naznačenom valutom i rokom plaćanja.

Dostavljeni račun mora biti izrađen u skladu sa zakonskim propisima. Ukoliko račun nije ispravan tj. ne sadrži sve zakonski definisane elemente i/ili ima grešku u obračunu Kupac nije u obavezi platiti ga dok se ne dostavi ispravan račun. U tom slučaju, Kupac se neće smatrati odgovornim za kašnjenje u plaćanju. Uočenu grešku na računu Kupac je dužan prijaviti odmah ili najkasnije u roku od 48 sati.

Kupac je dužan izmiriti fakturisani iznos do datuma dospijeca naznačenog na Računu.

Kupac je obavezan prilikom plaćanja navesti broj dokumenta (Ponuda ili Račun) na osnovu kojeg se vrši uplata.

### Član 9.

Ukoliko se Kupac ne pridržava dogovorenog roka plaćanja po ispostavljenim fakturama Prodavac će blagovremeno obavijestiti Kupca o dospjelim dugovanjima. Ukoliko se Kupac ogлуši o Obavijesti o dospjelim dugovanjima i ne izvrši uplatu istih, Prodavac će pokrenuti zakonom propisane procedure za naplatu potraživanja.

Ukoliko Kupac izmirenje obaveza ne izvrši u predviđenom roku Prodavac zadržava pravo umanjenja ili ukidanja partnerskih rabata.

### Član 10.

Prodavac zadržava pravo obračuna zakonom propisanih zatezних kamata, kao i pravo na posebnu naknadu u iznosu 100,00 KM, u skladu sa Članom 14. Zakona o finansijskom poslovanju FBiH.

Prodavac ima pravo na posebnu naknadu iz prethodnog stava ovog člana bez obzira na to je li pretrpio štetu zbog kašnjenja Kupca.

Prethodne odredbe iz Članova 9. i 10 ovog dokumenta ni na koji način ne umanjuju, ne ograničavaju niti isključuju pravo Prodavca na naknadu štete, troškove postupka prinudne naplate i ostala prava koja mu pripadaju zbog kašnjenja Kupca u izmirenju obaveza, uključujući i naplatu kursnih razlika.

## PREUZIMANJE I ISPORUKA

### Član 11.

Prodavac se obavezuje robu dobiti prema rokovima iz Ponude/predračuna koje dostavlja Kupcu, ali se ograđuje od kašnjenja koja su izazvana kašnjenjem proizvođača ili višom silom ili zakonskim procedurama u vezi uvoza robe, kao što su, ali ne isključivo, propisi u vezi robe dvojne namjene i slično.

Robu je Kupac dužan preuzeti u registrovanom skladištu Prodavca, osim u slučajevima kada je drugačije dogovoreno. Softver i pretplate se isporučuju elektronskim putem, slanjem e-mail poruke od strane Prodavca ili aktivnom registracijom softvera i/ili pretplate na portalima proizvođača, a o čemu će Kupac biti obaviješten.

Kao dokaz isporuke naručene robe služi račun/otpremnica, koja mora biti potpisana i ovjerena od obje strane. Serijski brojevi isporučenih uređaja, ukoliko isti postoje, moraju biti navedeni na računu/otpremnici.

Naručenu i preuzetu robu nije moguće vraćati, osim u slučaju servisne reklamacije.

#### Član 12.

Proizvođači opreme i softvera uz svaki artikal ili rješenje dostavljaju korisničko uputstvo na engleskom jeziku, u printanoj ili online formi, koje Prodavac uz isporučenu opremu prosljeđuje Kupcu, a Kupac potpisom otpremnice potvrđuje da je iste primio, te da ih razumije.

Uputstva u elektronskoj formi dostupna su na web-stranicama proizvođača, osim u iznimnim slučajevima posebne projektne opreme.

U slučaju da se radi o isporuci opreme i/ili softvera uključujući i uslugu implementacije od strane Prodavca kao cjeline, Prodavac se obavezuje, da će zajedno sa Proizvođačem, učiniti dostupnim elektronsku formu uputstva odnosno korisničke dokumentacije na zahtjev Kupca i istu mu dostaviti elektronskom poštom.

Prodavac se obavezuje, na zahtjev Kupca, obezbijediti i uputstvo za tražene artikle na jednom od službenih jezika u BiH, na trošak Kupca.

### GARANTNI ROK

#### Član 13.

Garanciju na opremu i softver daje Proizvođač, a Prodavac istu prosljeđuje Kupcu.

Uslovi garancije propisani od strane Proizvođača dostupni su na njihovim web-stranicama, a navedeni u tabeli ispod:

Proizvođač	Osnovni uslovi garancije	Relevantna dokumentacija Proizvođača
CISCO	Do jedne (1) odnosno pet (5) godina u zavisnosti od vrste proizvoda.	Uslovi garancije <a href="https://www.cisco.com/go/warranty">https://www.cisco.com/go/warranty</a>
DELL Technologies	Do jedne (1) odnosno tri (3) godine u zavisnosti od vrste proizvoda.	Uslovi garancije <a href="https://www.dell.com/en-us/dt/customer-services/product-warranty-and-service-descriptions.htm">https://www.dell.com/en-us/dt/customer-services/product-warranty-and-service-descriptions.htm</a>
Microsoft	Do jedne (1) godine na hardver.	
Rittal	Do jedne (1) odnosno dvije (2) godine u zavisnosti od vrste proizvoda.	
Genetec	Do jedne (1) godine na softver i na hardver	Uslovi softverskih licenci <a href="https://www.genetec.com/legal/license">https://www.genetec.com/legal/license</a>
		Opći uslovi prodaje <a href="https://www.genetec.com/legal/termsofsale">https://www.genetec.com/legal/termsofsale</a>
Hanwha Vision (Hanwha Techwin)	Do tri (3) godine odnosno pet (5) godina za Silver, Gold i Diamond STEP partnere na određene dijelove u skladu sa pravilima Proizvođača	Uslovi servisa i garancije <a href="https://hanwhavision.eu/about-us/service-and-warranty/">https://hanwhavision.eu/about-us/service-and-warranty/</a>
Vivotek	Do dvije (2) odnosno tri (3) godine u zavisnosti od vrste proizvoda.	Uslovi servisa i garancije <a href="https://www.vivotek.com/support/warranty-rma">https://www.vivotek.com/support/warranty-rma</a> Proizvođač iskazuje dužinu trajanja garancije za svaki proizvod posebno na zvaničnom tehničkom listu proizvoda.
Ksenia Security	Do jedne (1) godine na sav hardver.	<a href="https://www.kseniasecurity.com/mkt/download/ksenia_catalogue_en.pdf">https://www.kseniasecurity.com/mkt/download/ksenia_catalogue_en.pdf</a> Proizvođač iskazuje dužinu trajanja garancije za svaki proizvod posebno na zvaničnom tehničkom listu proizvoda.
CUDY	Do 24 mjeseca na hardverske komponente	Nije dostupno.

- 1) Dodaci koji su isporučeni besplatno uz opremu kao što su kompjuterski miš, napojni kabal i podatkovni kabal, nosači i ostali potrošni materijal i dodaci podliježu garanciji od tri (3) mjeseca.
- 2) Garancija pokriva neispravne uređaje ili dijelove uređaja, gdje kvar nije nastao ljudskim faktorom, odnosno fizičkim oštećenjem ili softverskim oštećenjem od strane kupca.
- 3) Kupac potpisom Računa/otpremnice koja mu je izdata potvrđuje da prihvata uslove garancije i da ih u potpunosti razumije.
- 4) Garantni rokovi podložni su izmjenama bez prethodne najave.

Garantni rok može biti i duži od navedenog u slučaju posebnih dogovora između Kupca i Prodavca ili Kupca i Proizvođača, što će biti definisano posebnim dokumentima.

Garantni rok teče od dana preuzimanja robe od strane Kupca.

Za vrijeme trajanja garancije Prodavac se obavezuje da će besplatno izvršiti sve potrebne popravke na robu, pod uslovom da kvar nije izazvan nestručnim rukovanjem, mehaničkim oštećenjem, strujnim ili naponskim udarom i ostalim slučajevima navedenim u garantnim uslovima Proizvođača. Prodavac se ove obaveze oslobađa u slučaju da je Proizvođač, svojim garantnim uslovima, predvidio da će popravke vršiti servisno osoblje Proizvođača.

Svaka intervencija neovlaštenih serviseru oslobađa Prodavca odgovornosti održavanja u garantnom roku i garantni rok se time prekida.

#### **Član 14.**

Pravo na garanciju Kupac dokazuje predloženjem računa/otpremnice na kojima je naveden naziv i serijski broj robe koja je predmet reklamacije. Sve dok Kupac ne predloži neki od navedenih dokumenata, reklamiranu robu Prodavac neće zaprimiti ili je neće smatrati robom u garantnom roku.

Kupac je dužan uz reklamiranu robu priložiti kratak opis kvara, kompletnu dokumentaciju i pribor, a Prodavac preuzima obavezu da će provjeru kvara izvršiti u najkraćem mogućem roku.

Za neosnovane reklamacije, odnosno ispravne komponente vraćene kao neispravne ili komponente kod kojih je kvar uzrokovan nestručnim rukovanjem, mehaničkim oštećenjem, strujnim ili naponskim udarom i ostalim slučajevima navedenim u garantnim uslovima Proizvođača, bit će naplaćen pregled prema utrošenom radu i materijalu.

Troškove servisiranja nakon isteka garantnog roka snosi Kupac.

### **VIŠA SILA**

#### **Član 15.**

Pod višom silom se podrazumjevaju događaji i okolnosti koji se nisu mogli predvidjeti i izbjeći ili otkloniti u vrijeme zaključenja kupoprodaje.

Pod događajima i okolnostima iz prethodnog stava smatrat će se: vremenske nepogode i prilike izazvane istim, rat, požar, generalni štrajk, vanredno stanje, epidemija ili pandemija i drugi događaji.

Nemogućnost bilo koje strane u kupoprodaji da ispuni bilo koju od svojih obaveza, neće se smatrati neispunjavanjem obaveze, ukoliko se takva nemogućnost pojavi usljed dejstva više sile, s tim da je strana koja je pogođena takvim događajem:

- a) preduzela sve potrebne mjere predostrožnosti i potrebnu pažnju, kako bi izvršila svoje obaveze u rokovima i
- b) obavijestila drugu stranu na način koji je u datoj situaciji jedino moguć, odmah po nastanku više sile, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od pojave takvog događaja i preduzetim mjerama na otklanjanju štetnih posljedica dejstva više sile.

### **POVJERLJIVOST**

#### **Član 16.**

Ponude/predračuni, računi/otpremnice i drugi prodajni dokumenti Prodavca koji sadrže uslove kupoprodaje poput cijene, rabata, roka isporuke, načina isporuke, načina i roka plaćanja smatraju se povjerljivima i ne smiju se u cjelosti niti djelimično davati na uvid trećim licima, bez prethodne saglasnosti Prodavca.

Neće se smatrati povredom povjerljivosti ukoliko neka od strana u kupoprodaji ima zakonsku obavezu davanja povjerljivih informacija nadležnom tijelu po osnovu zakonitog i pravno valjanog naloga, o čemu je Kupac dužan obavijestiti Prodavca, ali ne i tražiti njegovu saglasnost za ustupanje istih.

U slučaju povrede povjerljivosti iz stava 1. ovog Člana, Prodavac zadržava pravo za naknadu pretrpljene štete i izgubljene dobiti.

### **PRIMJENA ETIKE I PRAVILA PROTIV MITA I KORUPCIJE**

#### **Član 17.**

Prodavac sve svoje poslovanje vodi na pošten i etički način, te zauzima pristup nulte tolerancije prema mitu i korupciji. Internim pravilnicima Prodavca je, između ostalog, određeno da je naše ponašanje profesionalno, pošteno i sa integritetom u svim našim poslovnim odnosima i odnosima gdje god da poslujemo, implementiramo i provodimo efikasne sisteme za suzbijanje mita.

Prodavac i Kupac su dužni pridržavati se i poštovati važeće zakone u BiH, koji se odnose na suzbijanje i borbu protiv mita i korupcije, te sa istim uskladiti vlastite procedure poslovanja.

### **PRIMJENA GLOBALNIH TRGOVAČKIH ZAKONA I PRAVILA PROTIV MITA I KORUPCIJE**

#### **Član 18.**

Prodavac i Kupac su dužni pridržavati se i poštovati relevantne globalne trgovačke zakone i akte koje regulišu pitanja etičnog poslovanja i definišu pravila protiv mita i korupcije, između ostalih „U.S. Foreign Corrupt Practices Act“, „UK Bribery Act“, „OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business“.

Kupac se obavezuje da opremu koja se distribuira putem Prodavčevog distributivnog kanala, neće nuditi niti prodavati u zemljama pod embargom i regijama koje su pod globalnim ili američkim sankcijama.

Kupac se obavezuje da opremu koja se distribuira putem Prodavčevog distributivnog kanala, neće, bez dobijanja relevantnih lokalnih ili globalih dozvola, prodavati krajnjim korisnicima za koje su predmetne dozvole neophodne (vojna industrija uključujući proizvodnju hemijskog i biološkog oružja, nuklearna industrija, itd.).

#### **OSTALE ODREDBE**

##### **Član 19.**

Prodavac će ovaj dokument (Opće uslove distribucije) učiniti dostupnim na svojoj zvaničnoj internet stranici [www.sys.ba](http://www.sys.ba).

Prodavac će na svakoj generisanoj ponudi/predračunu i na svakom izdatom računu/otpremnici naznačiti tačnu internet adresu (URL) online lokacije na kojoj se ovaj dokument nalazi, a Kupac potpisom fakture potvrđuje da je razumio Opće uslove distribucije i da je saglasan sa istim.

Prodavac zadržava pravo izmjene Općih uslova distribucije bez prethodne najave.

##### **Član 20.**

Na ostale uslove, koji nisu propisani ovim Općim uslovima distribucije primjenjivat će se odredbe pozitivnih zakonskih propisa važećih na teritoriji sjedišta Prodavca.

##### **Član 21.**

Ovaj dokument stupa na snagu danom donošenja.

Sarajevo, 19.09.2023.g.

BROJ: \_\_\_\_\_

Direktor

\_\_\_\_\_  
Nedim Sirbubalo