

TEHNIČKI UVJETI

Za provedbu usluge kontrole odnosa blagajnika prema korisniku i ispravnost naplate cestarine na naplatnim postajama i u prodajnim uredima HAC-a, putem usluge „mystery shopping“.

1. Tajni kupac provodi transakciju kao redovni korisnik .Ako uči nepravilnosti ,odmah ih prijavljuje internoj kontroli HAC-a, uz točan navod vremena, mjesta i naplatne postaje (prodajnog ureda).
2. Kontrola se obavlja na 20 naplatnih postaja i u 5 prodajnih ureda pod upravom Hrvatskih autocesta (popis naplatnih postaja i prodajnih ureda , odabrani Izvršitelj ,će dobiti od šefa Samostalnog odjela za unutarnju kontrolu)
3. Tajni kupac treba biti osoba koja aktivno govori barem jedan strani jezik u vozilu stranih registracijskih oznaka (EU države)- ne iz država bivše Jugoslavije .
4. Predmet i cilj istraživanja (procesi koje kontrolira Izvršitelj):
 - kontrola procesa naplate ,
 - izdavanje i predaja računa korisniku,
 - postupanje kod gotovinskog plaćanja i povrata novca ,
 - komunikacija djelatnika sa korisnikom,
 - ljubaznost, profesionalnost i jasnoća ophođenja
 - postupanje i komunikacija u prodajnim uredima

Uz gore navedene procese , Izvršitelj je također obavezan obratiti pozornost na slijedeće:

- dužina čekanja prije naplate
- vizualnu urednost naplatne postaje (prodajnog ureda)
- urednost osoblja (blagajnika i djelatnika prodajnog ureda)

Detaljne upute odabrani Izvršitelj će dobiti od šefa Samostalnog odjela za unutarnju kontrolu).

5. nakon obavljene usluge potrebno je u roku od 10 dana dostaviti Naručitelju pismeno izvješće (na hrvatskom jeziku) sa nalazom ,mišljenjem i preporukama za potrebna unepređenja kvalitete usluge koju pruža Naručitelj.
6. Iskaza cijena u Troškovniku mora sadržavati sve troškove koji nastaju kod obavljanja predmetne usluge (gorivo, cestarina ,honorari, nepredviđeni troškovi i dr.)
7. Prihvaćanje ovih Tehničkih uvjeta Ponuditelj ovjerava potpisom i pečatom

U _____, _____ 2026.

Ponuditelj:

(žig i potpis ovlaštene osobe)