



Opis poslovnih procesa

Financira Europska unija – NextGenerationEU

Izneseni stavovi i mišljenja samo su autorova i ne odražavaju nužno službena stajališta Europske unije ili Europske komisije. Ni Europska unija ni Europska komisija ne mogu se smatrati odgovornima za njih.





Sadržaj

P1 Izdavanje računa za isporuke roba i usluga prema narudžbenicama na temelju ugovora	1
P2 Periodično izdavanje računa za isporuke roba i usluga na temelju ugovora	1
P3 Izdavanje računa za isporuku prema samostalnoj narudžbenici.....	1
P4 Plaćanje unaprijed (avansno plaćanje).....	1
P5 Plaćanje na licu mjesta	1
P6 Plaćanje prije isporuke na temelju narudžbenice	1
P7 Izdavanje računa s referencama na otpremnicu	2
P8 Izdavanje računa s referencama na otpremnicu i primku.....	2
P9 Odobrenja ili računi s negativnim iznosima, izdani zbog raznih razloga, uključujući i povrat prazne ambalaže	2
P10 Izdavanje korektivnog računa (storniranje/ispravak računa)	2
P11 Izdavanje djelomičnog i konačnog računa	2
P12 Samoizdavanje računa.....	3
P99 Poslovni proces koji definira kupac	3





P1 Izdavanje računa za isporuke roba i usluga prema narudžbenicama na temelju ugovora

U ovom procesu Kupac i Prodavatelj zaključuju formalni ugovor (ili se pretpostavlja da po pravnoj definiciji ugovor postoji) u kojem su navedeni uvjeti pod kojima će roba i usluge biti isporučeni i plaćeni. Kupac naručuje robu i usluge navodeći specifikacije roba i usluga, količine te mjesto i vrijeme isporuke. Prodavatelj isporučuje naručenu robu i usluge Primatelju kako je specificirano u narudžbi. Za tu isporuku Prodavatelj izdaje račun Kupcu, na kraju kupac plaća primatelju plaćanja.

Isporuka može uključivati preuzimanje i slanje natrag povratne ambalaže iz prethodnih isporuka te za koju je Kupac ranije obavio, a Prodavatelj primio uplatu (depozit). Ovisno o ugovoru između Prodavatelja i Kupca, taj depozit će se možda morati platiti natrag Kupcu, koristeći račun da bi se obračunao takav povrat. Račun zbog toga može sadržavati stavke s negativnim iznosom. Umjesto toga, mogu se koristiti i odobrenja.

P2 Periodično izdavanje računa za isporuke roba i usluga na temelju ugovora

Izdavanje računa se odvija prema unaprijed dogovorenom rasporedu (npr. mjesečno, kvartalno), tijekom trajanja ugovora prema vremenskom okviru bez obzira na konkretne isporuke ili stvarnu količinu potrošnje. U ovom procesu ugovor izravno aktivira isporuku i ne postoji potreba za narudžbenicom. Ovaj scenarij je uobičajen u isporuci komunalnih usluga, ali i u isporuci npr. usluga dostave hrane uredima, školama i bolnicama. Ugovorom se dogovara iznos koji se plaća na temelju vremenskog intervala, neovisno o stvarnim isporukama.

P3 Izdavanje računa za isporuku prema samostalnoj narudžbenici

U ovom procesu ne postoji odvojeni ugovor. Narudžbe se obavljaju putem telefona, interneta ili nekim drugim kanalima, a svaka isporuka rezultira izdavanjem računa. Narudžbenica u ovom procesu funkcionira kao jednostavan ugovorni dokument koji aktivira isporuku. Svaka isporuka rezultira računom. Narudžbenica može biti potvrđena od strane Prodavatelja.

P4 Plaćanje unaprijed (avansno plaćanje)

Kupac naručuje robu i usluge. Plaćanje predujma je obavljeno unaprijed. Svaka isporuka rezultira računom i račun se može odnositi samo na jednu isporuku i na jednu narudžbicu. Prodavatelj po izdavanju računa za obavljenju isporuku, stornirati će račune za predujam.

P5 Plaćanje na licu mjesta

Kupac naručuje robe i usluge bez prethodne narudžbenice ili ugovora (npr. naručivanje putem telefona, interneta ili nekim drugim kanalom). Plaćanje se vrši odmah, obično putem kartice ili gotovine, a račun se može izdati odmah ili naknadno, ovisno o uvjetima isporuke. Potrebno je imati poslovne kontrole u administraciji obje poslovne strane s obzirom na nepostojanje pisane narudžbenice. Fakturiranje se može izvršiti prije, poslije ili istovremeno kad i isporuka. Račun se odnosi na broj računa ili kartice korištene za plaćanje i navodi iznos plaćen unaprijed.

P6 Plaćanje prije isporuke na temelju narudžbenice

Plaćanje se obavlja prije nego što je isporuka izvršena, temeljem specifične narudžbe koju je postavio Kupac. Narudžbenica je razmijenjena između Kupca i Prodavatelja, ali dogovoreno je da će se





plaćanje izvršiti prije isporuke. Klijent plaća unaprijed na temelju specifične narudžbe koju je postavio. Iako narudžba može biti specifična za određenu isporuku, plaćanje se obavlja prije nego što se isporuka izvrši.

P7 Izdavanje računa s referencama na otpremnicu

Nakon zaprimanja narudžbenice Prodavatelj šalje otpremnicu prije isporuke. Otpremnica može biti poslana prije ili zajedno s isporukom. U računu se navodi referenca na relevantnu otpremnicu. Sadržaj računa treba odražavati sadržaj otpremnice na koju se odnosi.

P8 Izdavanje računa s referencama na otpremnicu i primku

Izdaje se račun koji je vezan uz određene dokumente poput **otpremnice** (koja potvrđuje isporuku) i **primke** (koja potvrđuje prijem robe ili usluge). Račun se izdaje s referencom na ove dokumente, što omogućuje jasnu povezanost između isporuke, prijema i izdavanja računa.

Nakon isporuke, a prije izdavanja računa, Prodavatelj čeka na primku od Primatelja koja potvrđuje prijem robe ili usluga, uključujući informacije o eventualnim problemima s isporukom. Prodavatelj temelji račun na informacijama sadržanim u primci.

P9 Odobrenja ili računi s negativnim iznosima, izdani zbog raznih razloga, uključujući i povrat prazne ambalaže

Negativan račun smanjuje iznos obično zbog povrata robe, popusta ili greške u prethodnom računu. "Odobrenje" se odnosi na proces potvrde ili prihvatanja transakcije prije izdavanja računa.

U slučaju nadoknade materijala za pakiranje ili povrata, ukupan iznos može biti negativan. U tom slučaju umjesto računa može se poslati odobrenje s pozitivnim ukupnim iznosom. Prodavatelj će nadoknaditi Kupcu bilo pomoću negativnog računa ili pomoću odobrenja. Račun ili odobrenje može se odnositi samo na jednu isporuku, jednu narudžbu, jedan ugovor ili jedan prethodni račun.

Prodavatelj može na temelju komercijalnog ugovora nadoknadu primijeniti kvartalno ili godišnje i u tom slučaju se također može koristiti odobrenje.

P10 Izdavanje korektivnog računa (storniranje/ispravak računa)

Navedeni proces uključuje izdavanje novog računa kojim se ispravlja pogreška u prethodnom, poput netočnih iznosa, popusta, količina ili uvjeta. Ovaj račun može biti pozitivan ili negativan.

Postoje mnogi slučajevi kada je račun osporen i/ili možda treba biti ispravljen. Opisi proizvoda mogu biti pogrešni, količine se razlikuju od isporučenih, stope PDV-a su se izmijenile, itd.

Osporen račun može biti ispravljen na slijedeći način:

1. Osporeni račun može biti zamijenjen u cijelosti na način da se prvo pošalje identično odobrenje ili račun u kojem su količine, iznosi stavki i ukupni iznosi negativni te nakon toga slanje ispravnog računa
2. Alternativno, račun, odobrenje ili negativni račun može biti poslan s razlikama u količinama i iznosima između ispravnog računa i osporenog računa. Takav različit korektivni račun ili odobrenje može sadržavati stavke koje u potpunosti kompenziraju stavke osporenog računa s ispravljenim stavkama.

Korektivni računi i odobrenja se trebaju odnositi na izvorni račun.

P11 Izdavanje djelomičnog i konačnog računa

U industrijama poput građevinske, gdje se rad odvija u fazama, mogu se izdavati parcijalni računi tijekom izvođenja rada, a završni račun obuhvaća sve usluge ili robu i može uključivati iznos PDV-a koji nije bio uključen u prethodne račune. U nekim slučajevima zahtjevi za plaćanje unaprijed ne





navode iznose PDV-a već se navode samo na završnom računu. Završni račun se odnosi na parcijalne račune.

P12 Samoizdavanje računa

U procesu samoizdavanja računa (self-billing) Kupac šalje račun Prodavatelju. I Kupac i Prodavatelj zadržavaju svoj odnos tako da je račun i dalje izdan u ime Prodavatelja. Prema Direktivi 2006/112/EC, račun će biti označen kao samoizdavajući račun i zahtjevi navedeni u članku 224 Direktive moraju biti zadovoljeni. Samoizdavanje računa zahtijeva prethodni dogovor između Prodavatelja i Kupca, te jasno definirane procedure za prihvaćanje računa od strane obiju strana.

P99 Poslovni proces koji definira kupac

Proces definiran od strane kupca.

