FORMATOR

Opći uvjeti poslovanja

General terms and conditions of sale

Condizioni generali di vendita

Formator d.o.o.
Kukuljanovo 305, Kukuljanovo 51227, Croatia
OIB/VAT: HR64828713623
Matični br. tvrtke/Comp. Reg. No.: 040179183
IBAN: HR9324840081135141466, SWIFT RZBHHR2XXXX, Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb, Croatia
Tel.: +38551503330
Email: info@formator.hr
Web: www.formator.hr
Upisano u trgovački sud u Rijeci, temeljni kapital: 1.937.753,00 € - uplaćen u cijelosti. Predsjednik uprave: Robert Miklus./
Registered at the Commercial Court in Rijeka, capital: €1,937,753.00 - paid in full. CEO: Robert Miklus.

Formator d.o.o.

Kukuljanovo 305, 51227 Kukuljanovo (Rijeka), Croatia.
Tel: +385 51 503330 / Email: info@formator.hr
OIB/VAT: HR64828713623 / MB(Company reg. no.): 01691902.

Izdanje / Edition / Edizione: Višejezično (Hrvatski / English / Italiano)
Datum / Date / Data: 15. 04. 2026.
Mjerodavna jezična verzija: U slučaju neslaganja mjerodavna je hrvatska verzija. / In case of any discrepancy, the Croatian version shall prevail. / In caso di divergenza, fa fede la versione croata.

Sadržaj / Content / Contenuto:

OPĆI UVJETI POSLOVANJA 3
GENERAL TERMS OF SALE 7
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA 12

Formator d.o.o.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. UVOD

1.1. Ovi opći uvjeti prodaje (u daljnjem tekstu Uvjeti) utvrđuju načela suradnje između Formator d.o.o. i Kupaca te sadrže standardne uvjete poslovanja sa pravnim i fizičkim osobama (u daljnjem tekstu Kupci), a koji se odnose na uvjete, način prodaje i isporuke roba i usluga iz prodajno/proizvodnog asortimana Formator d.o.o.

1.2. Ovi opći uvjeti prodaje sastavni su dio svake ponude, cjenika i ugovora o suradnji ili kupoprodajnog ugovora, te preuzimanje suradnje u sklopu isporuke predstavlja istodobni pristanak na Uvjete.

1.3. Formator d.o.o. je suglasan isporučiti proizvode Kupcima pod uvjetima utvrđenim u važećoj ponudi ili cjeniku.

1.4. Opći uvjeti prodaje se ne primjenjuju za Kupce u slučaju da je isto drugačije definirano u posebnom ugovoru između prodavatelja i Kupca.

1.5. Uz narudžbu, Kupac će Formator d.o.o. dostaviti sve informacije koje su potrebne za sklapanje ugovora. Uz narudžbu, Kupac daje privolu Formator d.o.o. za korištenje i obradu osobnih podataka, uključujući OIB, za potrebe vlastite evidencije. Obrada osobnih podataka provodi se isključivo u svrhu izvršenja ugovora i zakonskih obveza, sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR). Detaljne informacije o obradi podataka dostupne su u Pravilima privatnosti na web stranici www.formator.hr.

1.6. Svi nacrti, tehnička rješenja, katalozi i dokumentacija koje izradi Formator d.o.o. ostaju isključivo intelektualno vlasništvo prodavatelja. Kupac ih ne smije umnožavati niti činiti dostupnima trećim osobama bez prethodne pisane suglasnosti Formator d.o.o.

2. UVJETI NARUČIVANJA

2.1. Kupci usmeno, poštom, e-mailom dostavljaju Formator d.o.o. upit ili narudžbu u kojoj navode pojedinosti naručenih proizvoda, dimenzije, količinu i željeni rok isporuke.

2.2 Kupci su dužni narudžbe i/ ili pripadajuće nacrte dostavljati u digitalnom obliku. Ukoliko je narudžba i/ili nacrt dostavljen prostoručno, kupac je dužan ovjeriti potvrdu narudžbe i/ili nacrte za proizvodnju. Ukoliko se o istome kupac ne očituje u roku od 3 radna dana od dostave potvrde narudžbe i/ili nacrta za proizvodnju,isti će se smatrati ispravnima te ne mogu biti predmet reklamacija.

2.3. Formator d.o.o. će obavijestiti Kupca o suglasnosti s datumom isporuke ili sa prijedlogom drugog datuma isporuke i poslati službenu ponudu ili potvrdu narudžbe u roku od 3 dana od upita/ narudžbe. Ukoliko postoje nedefinirani tehnički detalji narudžbe, kašnjenja u plaćanju, nemogućnosti nabavke potrebnog repromaterijala, više sile i sl. Formator d.o.o. ima pravo promijeniti rok izrade bez prava Kupca na potraživanja bilo kakvih naknada.

Formator d.o.o. može odbiti narudžbu u roku od 3 dana od zaprimanja iste, navodeći razloge za odbijanje.

2.4. Kupac je dužan e- mailom dostaviti potvrdu prihvaćanja ponude/potvrde narudžbe i uvjeta dostave. Ukoliko se Kupac ne očituje u roku od 3 radna dana od dostave potvrde narudžbe smatrat će se da je ista u potpunosti prihvaćena.

2.5. Kada je Kupac pravna osoba, ugovor se sastavlja u pisanom obliku. Ukoliko ugovor nije zaključen, poslovni odnos je zaključen u trenutku pismene potvrde ponude i/ili narudžbe.

2.6. Prihvaćanje potvrde narudžbe od strane Kupca predstavlja osnovu za Formator d.o.o. da izvrši relevantne narudžbe materijala i proizvede naručene proizvode.

2.7. Promjena ili otkazivanje narudžbe ne oslobađa Kupca nastalih troškova otkazivanja narudžbe (iznos ovisi o visini nastalih troškova).

2.8. Strane se slažu da će proizvodi obuhvaćeni narudžbom biti proizvedeni u skladu s normama i standardima relevantnima za isporučeni proizvod.

2.9. Formator d.o.o. se obvezuje isporučiti proizvode pod uvjetima definiranim u ponudi ili cjeniku i sukladno INCOTERMS 2020.

3. UVJETI ISPORUKE

3.1. Ukoliko proizvode nije moguće isporučiti kamionom nosivosti iznad 3,5 t, Kupac je dužan o tome obavijestiti Formator d.o.o.

3.2. Kupac je dužan pri najavi dolaska robe osigurati nesmetan pristup mjestu istovara, osigurati radnu snagu za istovar, kao i pomoćna sredstva potrebna za istovar (kran, teretni lift) te osigurati odgovarajuće dozvole koje omogućuju dostavu bez kršenja prometnih pravila.

3.3. U trenutku isporuke na odredište, Kupac je dužan istovariti robu s metalnih nosača te iste vratiti po vozaču, ukoliko drugačije nije ugovoreno. U slučaju da se metalni nosači ostavljaju kod Kupca, isti ih je dužan vratiti u roku od 30 dana od preuzimanja. Ukoliko se metalni nosači ne vrate u navedenom roku ili se vrate oštećeni, Formator d.o.o. zadržava pravo fakturiranja iznosa od 450,00€ za svaki nevraćeni/oštećeni nosač + PDV.

3.4. Kod DAP isporuke, Formator d.o.o. snosi rizik oštećenja ili gubitka proizvoda u prijevozu sve dok Kupac ne krene s istovarom robe. Kupac snosi odgovornost za bilo kakvu štetu ili gubitak predmeta prijevoza od trenutka početka istovara.

3.5. Pod EXW isporukom, Kupac preuzima proizvode vlastitim sredstvima ili transportom preko treće strane. Odgovornost Formator d.o.o. prestaje u trenutku utovara istih na vozilo, a odgovornost za štetu ili gubitak proizvoda prelazi na Kupca.

3.6 Ukoliko Kupac ne preuzme proizvode unutar potvrđenog/ ugovorenog roka predviđenog pod EXW isporukom, Formator d.o.o. ima pravo:

1. Izdati račun radi isporuke proizvoda nakon isteka roka za preuzimanje istih te će Kupac biti obavezan platiti iznose neovisno o stvarnom preuzimanju robe.
2. Naplatiti Kupcu iznos od 30 € + PDV za svaki dan zakašnjenja u preuzimanju kao trošak skladištenja nakon predviđenog roka za preuzimanje robe. Roba se skladišti na odgovornost Kupca, te za sva eventualna oštećenja Formator d.o.o. ne snosi odgovornost.
3. Ukoliko Kupac ne preuzme proizvode duže od mjesec dana od ugovorenog roka za preuzimanje, smatrat će se da je svojom šutnjom dao pristanak da Formator d.o.o. uništi proizvode te da to uništenje neće imati utjecaja na gore navedenu obvezu plaćanja.

3.7. Nakon istovara robe, Kupac je dužan provjeriti jesu li svi proizvodi uredno isporučeni, a potom potpisati odgovarajući dokument o preuzimanju. U slučaju loma ili oštećenja kod DAP isporuke, Kupac je dužan dokumentirati lom/oštećenje prije istovara proizvoda s kamiona. Dokumentiranje loma/oštećenja podrazumijeva popunjavanje Izvještaja o oštećenju u prijevozu, dostavu fotografija i napomenu na CMR. U slučaju većeg loma (npr. uslijed prometne nezgode ili pomicanja tereta na kamionu), Kupac je o istome dužan obavijestiti Formator d.o.o. prije početka istovara kako bi se obavio pregled osiguranja.

3.8. Kupac može reklamirati lom/oštećenje proizvoda prilikom preuzimanja ili najkasnije u roku od 48 sati od isporuke.

3.9. Proizvodi Formator d.o.o. moraju biti skladišteni u natkrivenim, suhim i dobro ventiliranim prostorijama. Proizvodi moraju biti zaštićeni od izravne sunčeve svjetlosti. Formator d.o.o. ne snosi odgovornost za nedostatke nastale nepravilnim skladištenjem.

4. DOKUMENTACIJA UZ OTPREMU

4.1. Svaka isporuka bit će evidentirana otpremnicom sa specifikacijom isporuke koja će biti temelj za količinski prihvat proizvoda i metalnih nosača.

4.2. Inspekcija količine i kvalitete će se provesti na mjestu isporuke Kupca (DAP) ili u Formator d.o.o. (EXW).

4.3. Isporuka se smatra prihvaćenom bez primjedbi na količinu i oštećenja po potpisu otpremnice od strane predstavnika Kupca. Kupac je obvezan označiti osobe koje imaju ovlaštenje potpisa otpremnice. U slučaju dvojbe, bilo koja Osoba koja potpisuje otpremnicu na licu mjesta i/ili u prostorijama Kupca smatrat će se zastupnikom Kupca.
4.4 Isporuka proizvoda koja količinski nije u skladu s izdanom otpremnicom, mora se prijaviti u trenutku primopredaje pošiljke napomenom na otpremnicu, tovarni list ili CMR. U slučaju nedostataka zbog oštećenja proizvoda u prijevozu dodatno se ispunjava Izvješće o oštećenju u prijevozu (vidi točka 3.7).
4.5. Inspekcija kvalitete se provodi prilikom istovara i primopredaje isporučene robe i nakon toga, međutim prije instalacije proizvoda, ne kasnije od 14 dana od datuma primopredaje.
5. UVJETI PLAĆANJA
5.1. Ugovorne strane zaključenim ugovorom i/ili potvrdom ponude ugovaraju cijenu, dodatne pogodnosti, rabate i druge uvjete prodaje.
5.2. Formator d.o.o. će Kupcu izdati PDV račun najkasnije u roku od 7 dana od dana isporuke.
5.3. Računi će se izdavati u valuti u skladu s cjenikom ili posebnom ponudom. Datum i način plaćanja bit će označen na svakom računu. Na cijenu proizvoda dodaje se PDV po važećoj stopi.
5.4. Ako nije drugačije izričito ugovoreno, sve narudžbe se plaćaju u 100% avansu, po potvrdi naloga (ponude/predračuna).
5.5. Kod odgođenog plaćanja, u slučaju prekoračenja valute plaćanja Formator d.o.o. ima pravo, na svoju diskreciju, obustaviti isporuke i /ili prekinuti proizvodnju daljnjih narudžbi Kupca sve do primitka zakašnjelih plaćanja kao i smanjiti datum dospijeća budućih računa na 7 dana ili zahtijevati pretplatu do 100% vrijednosti narudžbe prije početka proizvodnje sljedećih narudžbi.
5.6 Kašnjenja u plaćanju mogu prouzročiti pomicanje i produljivanje rokova isporuke bez ikakvih negativnih posljedica za Formator d.o.o.
5.7 U slučaju narudžbi s avansnim plaćanjem, proizvodnja će započeti nakon uplate Kupca i kada je iznos zaprimljen na bankovni račun Formator d.o.o..
5.8.U slučaju narudžbe izvršene s definiranim kreditnim limitom uz osiguranje, proizvodnja će biti pokrenuta od strane Formator d.o.o. po primitku navedenog osiguranja koje daje Kupac.
5.9. Kreditni limit predstavlja zbroj dospjelih i nedospjelih obveza Kupca prema Formator d.o.o., uključujući narudžbe koje su primljene i proslijeđene u proizvodnju (čak i ako nisu fakturirane).
5.10. Proizvodi ostaju u vlasništvu Formator d.o.o. do potpunog plaćanja. U slučaju kašnjenja s plaćanjem, Formator d.o.o. ima pravo zahtijevati povrat robe i pristupiti prostorijama Kupca u svrhu preuzimanja istih o trošku Kupca.
5.11. Zatezne kamate. U slučaju kašnjenja s plaćanjem, Kupcu se obračunavaju zatezne kamate po zakonskoj stopi Republike Hrvatske od prvog dana zakašnjenja do dana plaćanja; Formator d.o.o. može naplatiti i opravdane troškove naplate.
6. KVALITETA PROIZVODA I GARANCIJA
6.1. Formator d.o.o. garantira da je proizvedena roba bez nedostataka koji se odnose na smjernice i standarde u industriji stakla.
6.2. Formator d.o.o odobrava jamstvo podložno uvjetima utvrđenim u zasebnim Uvjetima jamstva.
6.3. Odstupanja u dimenzijama, sadržaju, debljini, težini i tonovima boja koja su unutar standardnih tolerancija normi iz točke 2.8 ne mogu biti predmet reklamacije Kupca.
6.4 Formator d.o.o. ne preuzima odgovornost za štete nastale nepravilnom uporabom, montažom, preinakama, rukovanjem ili redovitim habanjem, kao i nepoštivanjem važećih normi u staklarskoj industriji.
6.5. Rizik od loma i oštećenja proizvoda od trenutka preuzimanja robe snosi Kupac.
6.6 Formator d.o.o ne snosi odgovornost za materijale treće strane. Odgovornost za bilo kakvu štetu koja se može dogoditi je ograničena na krajnju nepažnju koju Kupac mora dokazati.

6.7. Formator d.o.o bit će odgovoran samo za materijalne nedostatke proizvoda kada isporučeni proizvod nisu u skladu sa zahtjevima normi iz točke 2.8. Kupac je obavezan pregledati proizvod prije daljnje primjene/ ugradnje stoga Formator d.o.o ne prihvaća troškove koji su dodatno nastali kao što su troškovi montaže, troškovi mehanizacije za montažu i slično.

6.8 Kupac je dužan bez odgode obavijestiti Formator d.o.o. o svim nedostacima koji su pokriveni Jamstvom, a najkasnije u roku od 14 dana od dana otkrivanja nedostataka, unutar jamstvenog roka.

6.9. Kupac je obavezan dokumentirati reklamirani proizvod fotografijama na kojima je uočena pogreška te priložiti fotografije uz reklamaciju koja se dostavlja Formator d.o.o. u pisanom obliku ili putem e-maila. Reklamacija mora sadržavati sljedeće informacije:

- ime i adresu stranke koja podnosi reklamaciju;
- opis nedostatka na kojem se temelji reklamacija; obrazloženje reklamacije;
- broj otpremnice, broj potvrde narudžbe ili broj računa koji omogućuje identifikaciju datuma isporuke;
- naziv proizvoda, sastav, dimenzije i broj šarže koja je predmet reklamacije.

6.10. Ukoliko bude potrebno obaviti inspekciju reklamiranih proizvoda, Kupac je zastupnicima Formator d.o.o dužan osigurati pristup na mjestu isporuke. Zastupnik Formator d.o.o obavit će inspekciju u dogovorenom roku, a najkasnije u roku od 7 dana od predmetne inspekcije Formator d.o.o će pismenim putem obavijestiti Kupca o prihvaćanju ili odbijanju reklamacije.

6.11. Ograničenje odgovornosti i isključenje indirektne štete

6.11.1 Ograničenje odgovornosti. Ukupna odgovornost Formator d.o.o. za sve zahtjeve, štete ili gubitke koji proizlaze iz ili su povezani s isporukom proizvoda, ugovorom ili ovim Uvjetima ograničena je na iznos plaćen za konkretni naručeni proizvod koji je predmet zahtjeva u posljednjih dvanaest (12) mjeseci prije nastanka štete.

6.11.2 Isključenje indirektne štete. Formator d.o.o. izričito isključuje odgovornost za bilo kakvu posljedičnu, indirektnu, slučajnu, posebnu ili kaznenu štetu, uključujući, ali ne ograničavajući se na, izgubljenu dobit, gubitak poslovne prilike, prekid poslovanja ili gubitak podataka, čak i ako je Formator d.o.o. bio obaviješten o mogućnosti takve štete.

6.12. Detaljni uvjeti jamstva. Detaljni uvjeti jamstva za proizvode Formator d.o.o. uređeni su posebnim dokumentom „Uvjeti jamstva“, koji čini sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja. U slučaju nesklada između ovih Uvjeta i Uvjeta jamstva, primjenjuju se odredbe Uvjeta jamstva. Dokument je dostupan Kupcu na zahtjev i na web stranici Formator d.o.o.

7. DODATNE ODREDBE – Viša sila

7.1. U slučaju promjena u gospodarskim, trgovačkim, financijskim ili političkim okolnostima koje stranke nisu mogle predvidjeti prilikom sklapanja ugovora i koje značajno narušavaju ravnotežu ugovornih obveza, svaka strana se obvezuje pokrenuti pregovore radi uspostavljanja ugovorne ravnoteže. Strana čija se situacija pogoršala uslijed navedenih okolnosti dužna je bez odgađanja u pisanom obliku obavijestiti drugu stranu o tim okolnostima. Ako se u roku od 30 dana od primitka takve obavijesti ne postigne dogovor o prilagodbi ugovora radi uspostavljanja ravnoteže, ugovor će se smatrati raskinutim u dijelu koji do tada nije ispunjen, s učinkom od prvog dana nakon isteka roka za pregovore od 30 dana.

7.2 Odredbe iz točke 7.1 primjenjivat će se na odgovarajući način i u slučajevima nastupa događaja više sile. Više sila uključuje bilo koji neočekivani, nepredvidljivi vanjski događaj koji utječe na izvršenje obveza stranke i koji stranka nije mogla spriječiti.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

8.1. Bilo kakve izmjene ili dopune Uvjeta moraju biti u pisanom obliku.

8.2. Osim zahtjeva iz ovih Uvjeta, Kupac nema pravo na bilo kakve druge zahtjeve prema Formator d.o.o, ili na bilo kakve druge zahtjeve garancije koje proizlaze iz nedostataka proizvoda ili izgubljenih predmeta (osim onih utvrđenih u Uvjetima), zahtjeve na temelju kašnjenja isporuke proizvoda, zahtjeve na temelju promjene predmeta isporuke,

zahtjeve radi smanjenja cijene proizvoda, naknade štete, štete trećim osobama i bilo kakve druge indirektne štete ili izgubljene koristi.
8.3.U odnosu na pitanja koja nisu pokrivena ovim Uvjetima, primijeniti će se trenutni pisani
Ugovori između stranaka i relevantne odredbe hrvatskog zakonodavstva.

8.4. Prijenos potraživanja, prava i obaveza od strane Kupca (s time i garancije) temeljno na suradnji ugovornih strana u okviru dostave proizvoda Formator d.o.o, prema ovim Uvjetima zahtijeva pisanu suglasnost Formator d.o.o, inače je nevažeći.
8.5. Opći uvjeti poslovanja bit će dostupni Kupcu u sjedištu Formator d.o.o. i na web stranici www.formator.hr.
8.6. U slučaju spora, strane će pokušati spor riješiti sporazumno. U suprotnom, nadležan je Općinski sud u Rijeci. Na ove Uvjete i sve ugovore proizašle iz njih primjenjuje se isključivo hrvatsko pravo, uz izričito isključenje primjene Konvencije UN-a o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (CISG).
8.7. Odredbe Uvjeta smatrati će se djeljivim i ništetnost ili neprovedivost jedne ili više odredbi neće utjecati na valjanost i provedivost ostalih odredbi. Ako se bilo koja odredba bude smatrala ništetnom, nevažećom ili neprovedenom, ostale odredbe će svejedno ostati u punoj snazi. Umjesto bilo kakve ništetne odredbe, zamjenska odredba će se retroaktivno promijeniti sve u skladu s ciljem i svrhom Uvjeta i/ili Ugovora.

GENERAL TERMS OF SALE

1. INTRODUCTION
1.1. These General Terms of Sale (hereinafter the Terms) set out the principles of cooperation between Formator d.o.o. and Buyers and contain the standard terms of business applicable to legal and natural persons (hereinafter Buyers), relating to the conditions, manner of sale and delivery of goods and services from the sales/production assortment of Formator d.o.o.
1.2. These Terms form an integral part of every offer, price list and cooperation agreement or sales contract; commencement of cooperation within the scope of delivery constitutes simultaneous acceptance of the Terms.
1.3. Formator d.o.o. agrees to deliver products to Buyers under the conditions specified in the valid offer or price list.
1.4. The Terms do not apply to Buyers if otherwise provided in a special agreement between the seller and the Buyer.
1.5. With the order, the Buyer shall provide Formator d.o.o. with all information necessary for concluding the contract. By placing an order, the Buyer gives consent to Formator d.o.o. for the use and processing of personal data, including the personal identification number (OIB), for the purposes of its own records. Processing of personal data is carried out exclusively for the purpose of performing the contract and fulfilling legal obligations, in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR). Detailed information on data processing is available in the Privacy Policy on the website www.formator.hr.
1.6. All drafts, technical solutions, catalogues and documentation prepared by Formator d.o.o. remain the exclusive intellectual property of the seller. The Buyer must not reproduce them or make them available to third parties without the prior written consent of Formator d.o.o.
2. ORDERING CONDITIONS
2.1. Buyers shall submit an inquiry or order to Formator d.o.o. orally, by post or by e-mail, specifying details of the ordered products, dimensions, quantity and desired delivery date.
2.2. Buyers are obliged to submit orders and/or accompanying drawings in digital form. If the order and/or drawing is submitted on paper, the Buyer is obliged to certify the order confirmation and/or production drawings. If the Buyer does not respond within 3 working days from delivery of the order confirmation and/or production drawings, they shall be deemed correct and may not be the subject of complaints.

2.3. Formator d.o.o. will notify the Buyer of agreement with the delivery date or propose another delivery date and will send an official offer or order confirmation within 3 days from the inquiry/order. If there are undefined technical details of the order, delays in payment, inability to procure required raw materials, force majeure or other unforeseen circumstances, Formator d.o.o. has the right to change the production deadline without the Buyer having any claim for compensation.
Formator d.o.o. may reject an order within 3 days of receipt, stating the reasons for rejection.
2.4. The Buyer is obliged to send acceptance of the offer/order confirmation and delivery terms by e-mail. If the Buyer does not respond within 3 working days from delivery of the order confirmation, it shall be deemed fully accepted.
2.5. When the Buyer is a legal entity, the contract shall be drawn up in writing. If a contract is not concluded, the business relationship is concluded at the moment of written confirmation of the offer and/or order.
2.6. Acceptance of the order confirmation by the Buyer constitutes the basis for Formator d.o.o. to place relevant material orders and to produce the ordered products.
2.7. Change or cancellation of an order does not release the Buyer from costs incurred by cancellation of the order (the amount depends on the level of incurred costs).
2.8. The parties agree that the products covered by the order will be manufactured in accordance with the norms and standards relevant to the delivered product.
2.9. Formator d.o.o. undertakes to deliver products under the conditions defined in the offer or price list and in accordance with INCOTERMS 2020.
3. DELIVERY CONDITIONS
3.1. If the products cannot be delivered by a truck with a carrying capacity above 3.5 t, the Buyer is obliged to notify Formator d.o.o. of this fact.
3.2. When announcing the arrival of the goods, the Buyer must ensure unobstructed access to the unloading location, provide labour for unloading, supply auxiliary means required for unloading (crane, freight lift) and secure the appropriate permits that allow delivery without violating traffic regulations.
3.3. At the moment of delivery to the destination, the Buyer is obliged to unload the goods from the metal carriers and return them to the driver, unless otherwise agreed. If the metal carriers are left with the Buyer, the Buyer must return them within 30 days of receipt. If the metal carriers are not returned within the specified period or are returned damaged, Formator d.o.o. reserves the right to invoice an amount of €450.00 for each unreturned/damaged carrier + VAT.
3.4. For DAP delivery, Formator d.o.o. bears the risk of damage or loss of the products in transport until the Buyer begins unloading the goods. The Buyer bears responsibility for any damage or loss of the transported items from the moment unloading begins.
3.5. Under EXW delivery, the Buyer collects the products by its own means or by transport through a third party. The responsibility of Formator d.o.o. ceases at the moment of loading onto the vehicle, and responsibility for damage or loss of the products passes to the Buyer.
3.6. If the Buyer does not collect the products within the confirmed/agreed period provided under EXW delivery, Formator d.o.o. has the right to:

- issue an invoice for delivery of the products after the expiry of the collection period; the Buyer will be obliged to pay the amounts regardless of actual collection of the goods;
- charge the Buyer an amount of €30 + VAT for each day of delay in collection as a storage cost after the scheduled collection period. The goods are stored at the Buyer's risk, and Formator d.o.o. is not responsible for any possible damage;

- if the Buyer does not collect the products for more than one month from the agreed collection date, it shall be deemed that by its silence the Buyer has given consent for Formator d.o.o. to destroy the products and that such destruction will not affect the above payment obligation.

3.7. After unloading the goods, the Buyer is obliged to check whether all products have been duly delivered and then sign the appropriate receipt document. In case of breakage or damage in DAP delivery, the Buyer is obliged to document the breakage/damage before unloading the products from the truck. Documenting breakage/damage includes filling out the Transport Damage Report, providing photographs and a note on the CMR. In case of major breakage (e.g., due to a traffic accident or shifting of cargo on the truck), the Buyer must notify Formator d.o.o. before the start of unloading so that an insurance inspection can be carried out.

3.8. The Buyer may complain about breakage/damage of the product upon receipt or no later than 48 hours from delivery.

3.9. Formator d.o.o. products must be stored in covered, dry and well-ventilated premises. Products must be protected from direct sunlight. Formator d.o.o. is not responsible for defects resulting from improper storage.

4. SHIPPING DOCUMENTATION

4.1. Each delivery will be recorded with a delivery note specifying the shipment, which will serve as the basis for quantitative acceptance of products and metal carriers.

4.2. Inspection of quantity and quality will be carried out at the Buyer's delivery location (DAP) or at Formator d.o.o. (EXW).

4.3. Delivery is considered accepted without objections regarding quantity and damage upon signature of the delivery note by the Buyer's representative. The Buyer is obliged to designate persons authorized to sign the delivery note. In case of doubt, any person who signs the delivery note on site and/or on the Buyer's premises shall be considered the Buyer's representative.

4.4. A delivery of products that is not quantitatively in accordance with the issued delivery note must be reported at the time of handover of the shipment by a note on the delivery note, consignment note or CMR. In case of shortages due to damage to the products in transport, the Transport Damage Report must also be completed (see clause 3.7).

4.5. Quality inspection is carried out during unloading and handover of the delivered goods and thereafter, but before installation of the product, and in any event no later than 14 days from the date of handover.

5. PAYMENT TERMS

5.1. The contracting parties shall agree the price, additional benefits, discounts and other terms of sale by concluded contract and/or confirmation of the offer.

5.2. Formator d.o.o. will issue a VAT invoice to the Buyer no later than 7 days from the date of delivery.

5.3. Invoices will be issued in the currency in accordance with the price list or special offer. The date and method of payment will be indicated on each invoice. VAT at the applicable rate is added to the price of the product.

5.4. Unless expressly agreed otherwise, all orders are payable 100% in advance, upon confirmation of the order (offer/proforma invoice).

5.5. In the case of deferred payment, if the payment term is exceeded, Formator d.o.o. has the right, at its discretion, to suspend deliveries and/or stop production of further orders of the Buyer until receipt of overdue payments, as well as to shorten the due date of future invoices to 7 days or require prepayment up to 100% of the order value before starting production of subsequent orders.

5.6. Delays in payment may cause postponement and extension of delivery deadlines without any negative consequences for Formator d.o.o.

5.7. In the case of orders with advance payment, production will commence after the Buyer's payment has been received and the amount is credited to Formator d.o.o.'s bank account.

5.8. In the case of an order placed with a defined credit limit secured by collateral, production will be initiated by Formator d.o.o. upon receipt of the said security provided by the Buyer.
5.9. The credit limit represents the sum of the Buyer's due and not yet due obligations to Formator d.o.o., including orders that have been received and forwarded to production (even if not invoiced).
5.10. Products remain the property of Formator d.o.o. until full payment. In case of late payment, Formator d.o.o. has the right to demand return of the goods and to enter the Buyer's premises for the purpose of collecting them at the Buyer's expense.
5.11. Default interest. In case of late payment, default interest shall be charged to the Buyer at the statutory rate of the Republic of Croatia from the first day of delay until the day of payment; Formator d.o.o. may also charge reasonable collection costs.

6. PRODUCT QUALITY AND WARRANTY
6.1. Formator d.o.o. guarantees that the manufactured goods are free from defects relating to guidelines and standards in the glass industry.
6.2. Formator d.o.o. grants a warranty subject to the conditions set out in separate Warranty Terms.
6.3. Deviations in dimensions, content, thickness, weight and colour tones that are within the standard tolerances of the norms referred to in clause 2.8 cannot be the subject of a Buyer's complaint.
6.4. Formator d.o.o. does not assume responsibility for damage caused by improper use, installation, modifications, handling or normal wear and tear, as well as non-compliance with applicable standards in the glass industry.
6.5. The risk of breakage and damage to the products from the moment of taking over the goods is borne by the Buyer.
6.6. Formator d.o.o. is not responsible for third-party materials. Liability for any damage that may occur is limited to gross negligence which the Buyer must prove.
6.7. Formator d.o.o. will be responsible only for material defects of the products when the delivered product does not comply with the requirements of the standards referred to in clause 2.8. The Buyer is obliged to inspect the product before further use/installation; therefore Formator d.o.o. does not accept costs that have additionally arisen such as installation costs, mechanization costs for installation and similar.
6.8. The Buyer is obliged to notify Formator d.o.o. without delay of all defects covered by the Warranty, and no later than 14 days from discovering the defect, within warranty period.
6.9. The Buyer is obliged to document the claimed product with photographs showing the observed defect and to attach the photographs to the complaint submitted to Formator d.o.o. in writing or by e-mail. The complaint must contain the following information:

- the name and address of the party submitting the complaint;
- a description of the defect on which the complaint is based; justification of the complaint;
- delivery note number, order confirmation number or invoice number enabling identification of the delivery date;
- product name, composition, dimensions and batch number which is the subject of the complaint.

6.10. If it is necessary to carry out an inspection of the claimed products, the Buyer must provide Formator d.o.o. representatives access at the place of delivery. A Formator d.o.o. representative will carry out the inspection within an agreed period, and no later than 7 days from the inspection in question Formator d.o.o. will notify the Buyer in writing of acceptance or rejection of the complaint.
6.11. Limitation of liability and exclusion of indirect damage

6.11.1 Limitation of liability. The total liability of Formator d.o.o. for all claims, damages or losses arising out of or in connection with the delivery of products, the contract or these Terms is limited to the amount paid for the specific ordered product that is the subject of the claim in the twelve (12) months preceding the occurrence of the damage.

6.11.2 Exclusion of indirect damage. Formator d.o.o. expressly excludes liability for any consequential, indirect, incidental, special or punitive damages, including but not limited to lost profits, loss of business opportunity, business interruption or loss of data, even if Formator d.o.o. was advised of the possibility of such damages.

6.12. Detailed warranty terms. Detailed warranty terms for Formator d.o.o. products are governed by a separate document "Warranty Terms", which forms an integral part of these General Terms and Conditions of Business. In case of inconsistency between these Terms and the Warranty Terms, the provisions of the Warranty Terms shall apply. The document is available to the Buyer upon request and on the Formator d.o.o. website.

7. ADDITIONAL PROVISIONS – FORCE MAJEURE

7.1. In the event of changes in economic, commercial, financial or political circumstances that the parties could not have foreseen when concluding the contract and which significantly disturb the balance of contractual obligations, each party undertakes to initiate negotiations to restore contractual balance. The party whose situation has deteriorated as a result of the said circumstances is obliged to notify the other party in writing without delay of those circumstances. If no agreement on adjustment of the contract to restore balance is reached within 30 days of receipt of such notice, the contract shall be deemed terminated in the part that has not been fulfilled to date, with effect from the first day after the expiry of the 30-day negotiation period.

7.2. The provisions of clause 7.1 shall apply accordingly in cases of occurrence of force majeure events. Force majeure includes any unexpected, unforeseeable external event that affects the performance of a party's obligations and which the party could not prevent.

8. FINAL PROVISIONS

8.1. Any amendments or supplements to the Terms must be in writing.

8.2. Except for claims under these Terms, the Buyer has no right to any other claims against Formator d.o.o., or to any other warranty claims arising from product defects or lost items (except those set out in the Terms), claims based on delay in delivery of products, claims based on change of the subject of delivery, claims for reduction of the product price, compensation for damages, damages to third parties and any other indirect damages or lost profits.

8.3. For matters not covered by these Terms, the current written contracts between the parties and the relevant provisions of Croatian legislation shall apply.

8.4. Assignment of claims, rights and obligations by the Buyer (including warranties) arising from cooperation between the contracting parties within the delivery of Formator d.o.o. products under these Terms requires the written consent of Formator d.o.o., otherwise it is invalid.

8.5. The General Terms of Business will be available to the Buyer at the registered office of Formator d.o.o. and on the website www.formator.hr.

8.6. In case of dispute, the parties shall attempt to resolve the dispute amicably. Otherwise, the competent court is the Municipal Court in Rijeka. These Terms and all contracts arising from them shall be governed exclusively by Croatian law, with the express exclusion of the application of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).

8.7. The provisions of the Terms shall be considered severable and the invalidity or unenforceability of one or more provisions shall not affect the validity and enforceability of the remaining provisions. If any provision is deemed void, invalid or unenforceable, the remaining provisions shall remain in full force. Instead of any void provision, a replacement provision shall be retroactively adopted in accordance with the purpose and intent of the Terms and/or the Contract.

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

1. INTRODUZIONE

1.1. Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito le Condizioni) stabiliscono i principi di cooperazione tra Formator d.o.o. e gli Acquirenti e contengono le condizioni standard di operatività rivolte a persone giuridiche e fisiche (di seguito Acquirenti), relative alle condizioni, modalità di vendita e consegna di beni e servizi dell'assortimento di vendita/produzione di Formator d.o.o..

1.2. Le presenti condizioni generali di vendita fanno parte integrante di ogni offerta, listino prezzi e contratto di cooperazione o contratto di vendita; l'avvio della cooperazione nell'ambito della fornitura costituisce accettazione tacita delle Condizioni.

1.3. Formator d.o.o. si impegna a fornire i prodotti agli Acquirenti alle condizioni indicate nell'offerta o nel listino prezzi vigente.

1.4. Le condizioni generali di vendita non si applicano agli Acquirenti qualora diversamente previsto in un accordo speciale tra il venditore e l'Acquirente.

1.5. Con l'ordine, l'Acquirente fornirà a Formator d.o.o. tutte le informazioni necessarie per la conclusione del contratto. Con l'ordine, l'Acquirente presta il consenso a Formator d.o.o. per l'uso e il trattamento dei dati personali per le esigenze della propria contabilità. Il trattamento dei dati personali è effettuato esclusivamente ai fini dell'esecuzione del contratto e degli obblighi di legge, in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR). Informazioni dettagliate sul trattamento dei dati sono disponibili nell'Informativa sulla privacy sul sito web www.formator.hr.

1.6. Tutti i progetti, le soluzioni tecniche, i cataloghi e la documentazione redatti da Formator d.o.o. rimangono esclusiva proprietà intellettuale del venditore. L'Acquirente non può riprodurli né renderli disponibili a terzi senza il previo consenso scritto di Formator d.o.o..

2. CONDIZIONI DI ORDINE

2.1. Gli Acquirenti inviano a Formator d.o.o. richieste o ordini oralmente, per posta o via e-mail, indicando i dettagli dei prodotti ordinati, le dimensioni, la quantità e la data di consegna desiderata.

2.2. Gli Acquirenti sono tenuti a presentare ordini e/o disegni allegati in formato digitale. Se l'ordine e/o il disegno viene presentato su supporto cartaceo, l'Acquirente è tenuto a vidimare la conferma d'ordine e/o i disegni di produzione. Se l'Acquirente non si pronuncia entro 3 giorni lavorativi dalla consegna della conferma d'ordine e/o dei disegni di produzione, questi saranno considerati corretti e non potranno essere oggetto di reclamo.

2.3. Formator d.o.o. informerà l'Acquirente dell'accettazione della data di consegna o proporrà un'altra data di consegna e invierà un'offerta ufficiale o una conferma d'ordine entro 3 giorni dalla richiesta/ordine. In presenza di dettagli tecnici non definiti dell'ordine, ritardi nei pagamenti, impossibilità di reperire materie prime necessarie, forza maggiore o altre circostanze imprevedibili, Formator d.o.o. ha il diritto di modificare i termini di produzione senza che l'Acquirente possa avanzare richieste di risarcimento.

Formator d.o.o. può rifiutare un ordine entro 3 giorni dal ricevimento, indicando le ragioni del rifiuto.

2.4. L'Acquirente è tenuto a inviare per e-mail l'accettazione dell'offerta/conferma d'ordine e delle condizioni di consegna. Se l'Acquirente non si pronuncia entro 3 giorni lavorativi dalla consegna della conferma d'ordine, questa si intenderà integralmente accettata.

2.5. Quando l'Acquirente è una persona giuridica, il contratto deve essere redatto per iscritto. Se il contratto non viene stipulato, il rapporto commerciale si considera concluso al momento della conferma scritta dell'offerta e/o dell'ordine.

2.6. L'accettazione della conferma d'ordine da parte dell'Acquirente costituisce la base per Formator d.o.o. per effettuare gli ordini di materiale pertinenti e per avviare la produzione dei prodotti ordinati.

2.7. La modifica o l'annullamento dell'ordine non libera l'Acquirente dai costi sostenuti per l'annullamento dell'ordine (l'importo dipende dall'entità dei costi sostenuti).
2.8. Le parti concordano che i prodotti oggetto dell'ordine saranno fabbricati in conformità alle norme e agli standard pertinenti al prodotto fornito.
2.9. Formator d.o.o. si impegna a consegnare i prodotti alle condizioni definite nell'offerta o nel listino prezzi e in conformità agli INCOTERMS 2020.
3. CONDIZIONI DI CONSEGNA
3.1. Se i prodotti non possono essere consegnati con un camion di portata superiore a 3,5 t, l'Acquirente è tenuto a informare Formator d.o.o..
3.2. L'Acquirente è tenuto, al momento dell'avviso di arrivo della merce, a garantire l'accesso libero al luogo di scarico, a fornire personale addetto per lo scarico, nonché i mezzi ausiliari necessari per lo scarico (gru, montacarichi) e a procurarsi i permessi necessari che consentano la consegna senza violare le norme del traffico.
3.3. Al momento della consegna a destinazione, l'Acquirente è tenuto a scaricare la merce dai supporti metallici e a restituirli all'autista, salvo diverso accordo. Se i supporti metallici vengono lasciati presso l'Acquirente, questi è tenuto a restituirli entro 30 giorni dal ritiro. Se i supporti metallici non vengono restituiti entro il termine indicato o vengono restituiti danneggiati, Formator d.o.o. si riserva il diritto di fatturare un importo di €450,00 per ogni supporto non restituito/danneggiato + IVA.
3.4. In caso di consegna DAP, Formator d.o.o. sopporta il rischio di danneggiamento o perdita dei prodotti durante il trasporto fino a quando l'Acquirente non inizia le operazioni di scarico. L'Acquirente è responsabile di qualsiasi danno o perdita degli oggetti trasportati dal momento in cui inizia lo scarico.
3.5. In caso di consegna EXW, l'Acquirente ritira i prodotti con mezzi propri o tramite un vettore terzo. La responsabilità di Formator d.o.o. cessa al momento del carico sul veicolo e la responsabilità per danni o perdite passa all'Acquirente.
3.6. Se l'Acquirente non ritira i prodotti entro il termine confermato/contrattuale previsto per la consegna EXW, Formator d.o.o. ha il diritto di:

- Emissione di fattura per la consegna dei prodotti dopo la scadenza del termine di ritiro; l'Acquirente sarà obbligato a pagare gli importi indipendentemente dal ritiro effettivo della merce.
- Addebitare all'Acquirente un importo di €30 + IVA per ogni giorno di ritardo nel ritiro come costo di stoccaggio dopo il termine previsto per il ritiro. La merce è stoccata a rischio dell'Acquirente e Formator d.o.o. non è responsabile per eventuali danni.
- Se l'Acquirente non ritira i prodotti per più di un mese dalla data concordata per il ritiro, si considererà che con il suo silenzio l'Acquirente abbia dato il consenso a Formator d.o.o. per distruggere i prodotti e che tale distruzione non inciderà sull'obbligo di pagamento sopra indicato.

3.7. Dopo lo scarico della merce, l'Acquirente è tenuto a verificare che tutti i prodotti siano stati regolarmente consegnati e quindi a firmare il documento di ricezione. In caso di rottura o danno in consegna DAP, l'Acquirente è tenuto a documentare la rottura/danno prima dello scarico dei prodotti dal camion. La documentazione della rottura/danno comprende la compilazione del Rapporto di Danno da Trasporto, la fornitura di fotografie e una nota sul CMR. In caso di grave rottura (ad es. a seguito di incidente stradale o spostamento del carico sul camion), l'Acquirente deve informare Formator d.o.o. prima dell'inizio dello scarico affinché possa essere effettuata l'ispezione assicurativa.
3.8. L'Acquirente può reclamare rotture/danni del prodotto al momento del ritiro o entro e non oltre 48 ore dalla consegna.
3.9. I prodotti di Formator d.o.o. devono essere immagazzinati in locali coperti, asciutti e ben ventilati. I prodotti devono essere protetti dalla luce solare diretta. Formator d.o.o. non è responsabile per difetti derivanti da immagazzinamento improprio.

4. DOCUMENTAZIONE DI SPEDIZIONE

4.1. Ogni consegna sarà registrata con una bolla di accompagnamento che specificherà la spedizione e costituirà la base per l'accettazione quantitativa dei prodotti e dei supporti metallici.

4.2. L'ispezione della quantità e della qualità sarà effettuata presso il luogo di consegna dell'Acquirente (DAP) o presso Formator d.o.o. (EXW).

4.3. La consegna si considera accettata senza obiezioni riguardo quantità e danni al momento della firma della bolla di accompagnamento da parte del rappresentante dell'Acquirente. L'Acquirente è tenuto a designare le persone autorizzate a firmare la bolla di accompagnamento. In caso di dubbio, qualsiasi persona che firmi la bolla di accompagnamento in loco e/o nei locali dell'Acquirente sarà considerata rappresentante dell'Acquirente.

4.4. Una consegna di prodotti che non corrisponde quantitativamente alla bolla di accompagnamento emessa deve essere segnalata al momento della consegna con una nota sulla bolla di accompagnamento, sulla lettera di vettura o sul CMR. In caso di carenze dovute a danni ai prodotti durante il trasporto, deve essere inoltre compilato il Rapporto di Danno da Trasporto (vedi punto 3.7).

4.5. L'ispezione della qualità viene effettuata durante lo scarico e la consegna della merce e successivamente, ma prima dell'installazione del prodotto, e comunque non oltre 14 giorni dalla data di consegna.

5. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

5.1. Le parti contraenti convengono il prezzo, i benefici aggiuntivi, gli sconti e le altre condizioni di vendita mediante contratto concluso e/o conferma dell'offerta.

5.2. Formator d.o.o. emetterà una fattura IVA all'Acquirente entro e non oltre 7 giorni dalla data di consegna.

5.3. Le fatture saranno emesse nella valuta indicata nel listino prezzi o nella offerta speciale. La data e la modalità di pagamento saranno indicate su ciascuna fattura. Al prezzo del prodotto si aggiunge l'IVA all'aliquota vigente.

5.4. Salvo diverso accordo espresso, tutti gli ordini sono pagabili al 100% in anticipo, alla conferma dell'ordine (offerta/proforma).

5.5. In caso di pagamento differito, qualora il termine di pagamento venga superato, Formator d.o.o. ha il diritto, a sua discrezione, di sospendere le consegne e/o interrompere la produzione di ulteriori ordini dell'Acquirente fino al ricevimento dei pagamenti scaduti, nonché di ridurre il termine di scadenza delle fatture future a 7 giorni o richiedere il pagamento anticipato fino al 100% del valore dell'ordine prima dell'avvio della produzione di ordini successivi.

5.6. I ritardi nei pagamenti possono comportare lo slittamento e l'allungamento dei termini di consegna senza alcuna conseguenza negativa per Formator d.o.o..

5.7. In caso di ordini con pagamento anticipato, la produzione inizierà dopo che il pagamento dell'Acquirente sarà stato ricevuto e l'importo accreditato sul conto bancario di Formator d.o.o..

5.8. In caso di ordine effettuato con un limite di credito definito e garantito, la produzione sarà avviata da Formator d.o.o. al ricevimento della garanzia fornita dall'Acquirente.

5.9. Il limite di credito rappresenta la somma delle obbligazioni scadute e non scadute dell'Acquirente verso Formator d.o.o., inclusi gli ordini ricevuti e inoltrati in produzione (anche se non fatturati).

5.10. I prodotti rimangono di proprietà di Formator d.o.o. fino al completo pagamento. In caso di ritardo nel pagamento, Formator d.o.o. ha il diritto di richiedere la restituzione della merce e di accedere ai locali dell'Acquirente al fine di ritirarla a spese dell'Acquirente.

5.11. Interessi di mora. In caso di ritardo nel pagamento, all'Acquirente saranno addebitati interessi di mora al tasso legale della Repubblica di Croazia dal primo giorno di ritardo fino al giorno del pagamento; Formator d.o.o. può altresì addebitare i costi ragionevoli di recupero crediti.

6. QUALITÀ DEL PRODOTTO E GARANZIA

6.1. Formator d.o.o. garantisce che la merce prodotta è priva di difetti relativi alle linee guida e agli standard del settore del vetro.
6.2. Formator d.o.o. concede una garanzia subordinata alle condizioni stabilite nei separati Termini di Garanzia.
6.3. Deviazioni nelle dimensioni, nel contenuto, nello spessore, nel peso e nelle tonalità di colore che rientrano nelle tolleranze standard delle norme di cui al punto 2.8 non possono costituire oggetto di reclamo da parte dell'Acquirente.
6.4. Formator d.o.o. non si assume responsabilità per danni causati da uso improprio, montaggio, modifiche, manipolazione o normale usura, nonché per il mancato rispetto delle norme applicabili nel settore del vetro.
6.5. Il rischio di rottura e danneggiamento dei prodotti dal momento del ritiro della merce è a carico dell'Acquirente.
6.6. Formator d.o.o. non è responsabile per materiali di terzi. La responsabilità per eventuali danni è limitata a colpa grave che l'Acquirente deve dimostrare.
6.7. Formator d.o.o. sarà responsabile solo per difetti materiali dei prodotti quando il prodotto fornito non è conforme ai requisiti delle norme di cui al punto 2.8. L'Acquirente è obbligato a ispezionare il prodotto prima di un ulteriore impiego/installazione; pertanto Formator d.o.o. non accetta i costi aggiuntivi sostenuti quali costi di montaggio, costi di meccanizzazione per l'installazione e simili.
6.8. L'Acquirente è tenuto a notificare senza indugio a Formator d.o.o. tutti i difetti coperti dalla Garanzia, e comunque non oltre 14 giorni dalla scoperta del difetto, entro il periodo di garanzia.
6.9. L'Acquirente è tenuto a documentare il prodotto reclamato con fotografie che mostrino il difetto riscontrato e ad allegare le fotografie al reclamo presentato a Formator d.o.o. per iscritto o via e-mail. Il reclamo deve contenere le seguenti informazioni:

- nome e indirizzo della parte che presenta il reclamo;
- descrizione del difetto su cui si basa il reclamo; motivazione del reclamo;
- numero della bolla di accompagnamento, numero della conferma d'ordine o numero della fattura che consenta l'identificazione della data di consegna;
- nome del prodotto, composizione, dimensioni e numero di lotto oggetto del reclamo.

6.10. Se è necessario effettuare un'ispezione dei prodotti reclamati, l'Acquirente deve garantire l'accesso ai rappresentanti di Formator d.o.o. nel luogo di consegna. Un rappresentante di Formator d.o.o. effettuerà l'ispezione entro il termine concordato e, al più tardi entro 7 giorni dall'ispezione in questione, Formator d.o.o. informerà per iscritto l'Acquirente dell'accettazione o del rifiuto del reclamo.
6.11. Limitazione di responsabilità ed esclusione dei danni indiretti
6.11.1 Limitazione di responsabilità. La responsabilità totale di Formator d.o.o. per tutte le richieste, danni o perdite derivanti da o in connessione con la fornitura dei prodotti, il contratto o le presenti Condizioni è limitata all'importo pagato per il prodotto ordinato specifico oggetto della richiesta nei dodici (12) mesi precedenti il verificarsi del danno.
6.11.2 Esclusione dei danni indiretti. Formator d.o.o. esclude espressamente la responsabilità per qualsiasi danno consequenziale, indiretto, incidentale, speciale o punitivo, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, perdita di profitto, perdita di opportunità commerciali, interruzione dell'attività o perdita di dati, anche se Formator d.o.o. fosse stata informata della possibilità di tali danni.
6.12. Condizioni dettagliate di garanzia. Le condizioni dettagliate di garanzia per i prodotti di Formator d.o.o. sono disciplinate da un documento separato "Termini di Garanzia", che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Vendita. In caso di incongruenza tra le presenti Condizioni e i Termini di Garanzia, si applicano le disposizioni dei Termini di Garanzia. Il documento è disponibile all'Acquirente su richiesta e sul sito web di Formator d.o.o..
7. DISPOSIZIONI AGGIUNTIVE – FORZA MAGGIORE

7.1. In caso di cambiamenti nelle circostanze economiche, commerciali, finanziarie o politiche che le parti non potevano prevedere al momento della conclusione del contratto e che alterino significativamente l'equilibrio delle obbligazioni contrattuali, ciascuna parte si impegna ad avviare negoziati per ristabilire l'equilibrio contrattuale. La parte la cui situazione si è deteriorata a seguito di tali circostanze è tenuta a informare senza indugio per iscritto l'altra parte di tali circostanze. Se entro 30 giorni dal ricevimento di tale comunicazione non si raggiunge un accordo sulla modifica del contratto per ristabilire l'equilibrio, il contratto si considererà risolto nella parte non ancora eseguita, con effetto dal primo giorno successivo alla scadenza del periodo di negoziazione di 30 giorni.

7.2. Le disposizioni del punto 7.1 si applicano in modo corrispondente anche nei casi di eventi di forza maggiore. La forza maggiore include qualsiasi evento esterno imprevisto e non prevedibile che influisca sull'esecuzione delle obbligazioni di una parte e che la parte non poteva evitare.

8. DISPOSIZIONI FINALI

8.1. Qualsiasi modifica o integrazione delle Condizioni deve essere effettuata per iscritto.

8.2. Salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni, l'Acquirente non ha diritto ad alcuna altra pretesa nei confronti di Formator d.o.o., né ad altre richieste di garanzia derivanti da difetti del prodotto o da oggetti smarriti (salvo quanto stabilito nelle Condizioni), richieste basate su ritardo nella consegna dei prodotti, richieste basate su modifica dell'oggetto della fornitura, richieste di riduzione del prezzo del prodotto, risarcimento danni, danni a terzi e qualsiasi altro danno indiretto o perdita di profitto.

8.3. Per le questioni non disciplinate dalle presenti Condizioni si applicheranno i contratti scritti vigenti tra le parti e le disposizioni pertinenti della legislazione croata.

8.4. La cessione di crediti, diritti e obblighi da parte dell'Acquirente (inclusa la garanzia) derivanti dalla cooperazione tra le parti contraenti nell'ambito della fornitura dei prodotti di Formator d.o.o. ai sensi delle presenti Condizioni richiede il consenso scritto di Formator d.o.o., altrimenti è nulla.

8.5. Le condizioni generali di vendita saranno disponibili all'Acquirente presso la sede di Formator d.o.o. e sul sito web www.formator.hr.

8.6. In caso di controversia, le parti tenteranno di risolverla amichevolmente. In caso contrario, è competente il Tribunale Municipale di Fiume (Rijeka). Le presenti Condizioni e tutti i contratti derivanti dalle stesse sono disciplinati esclusivamente dalla legge croata, con espressa esclusione dell'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci (CISG).

8.7. Le disposizioni delle Condizioni si considerano separabili e l'invalidità o l'inefficacia di una o più disposizioni non influirà sulla validità e sull'efficacia delle restanti disposizioni. Se una qualsiasi disposizione fosse ritenuta nulla, invalida o inefficace, le restanti disposizioni rimarranno comunque pienamente efficaci. In luogo di qualsiasi disposizione nulla, verrà retroattivamente adottata una disposizione sostitutiva conforme allo scopo e all'intento delle Condizioni e/o del Contratto.