

## OPŠTE ODREDBE I USLOVI

### 1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Ove opšte odredbe i uslovi isporuke i prodaje (u daljem tekstu: Opšti uslovi) sadrže uslove isporuke i prodaje CREATON South-East Europe Kft. (Sedište: 8960 Lenti, Cserépgyár u. 1.: Registrovano u Agenciji za privredne subjekte pod brojem 20-09-066613, poreski broj: HU12766680, u daljem tekstu: **CREATON ili Dobavljač**), isključivo za područje Distributera za sve proizvode koje proizvodi, osim proizvoda CREATON Solar System-a (u daljem tekstu: **Proizvodi**).

1.2. U svakom slučaju, CREATON prodaje Proizvode preko svojih partnera za distribuciju. U svim slučajevima, Opšti uslovi su obavezujući za strane kao sastavni deo ugovora sklopljenog između CREATON-a i partnera za distribuciju (u daljem tekstu: **Distributer**).

1.3. Distributeri imaju obavezu da obaveste fizička, pravna lica ili preduzeća bez pravnog legitimiteta koje kupuju CREATON proizvode (u daljem tekstu: **Kupci**). Dobavljač se ne smatra odgovornim za bilo kakvu štetu nastalu zbog nepoštovanja ovih obaveza od strane Distributera.

1.4. U temama koje nisu regulisane Opštim uslovima, merodavan je mađarski zakon, s posebnim naglaskom na odredbe Zakona br. V. o Građanskom zakoniku iz 2013. godine (u daljem tekstu: **Građanski zakonik**). U slučaju da je merodavno pravo u suprotnosti s neosporivim pravilima nacionalnog zakona Distributera, primenjivaće se potonji.

1.5. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 9. septembra 2025. godine. Opšte odredbe i uslovi ostaju na snazi do opoziva istih. Stupanjem na snagu ovog dokumenta prestaju važiti svi prethodni Opšti uslovi. Odredbe koje su objavljene na način koji je propisan ovim Opštim uslovima, gde postoji mogućnost za jednostranu izmenu ugovora od strane Dobavljača, automatski postaju deo ugovora između Dobavljača i Distributera i to od dana stupanja na snagu bez sklapanja dodatnih ugovora.

### 2. ZAŠTITA PODATAKA FIZIČKIH LICA

2.1. CREATON posluje u skladu s Odredbom 2016/679 Evropskog parlamenta i Saveta.

2.2. Informacije o radu sa podacima preduzeća CREATON dostupne su na internet stranici Dobavljača koja radi u zemlji Distributera ili ako ih nema, onda u obaveštenju o privatnosti koju objavljuje Dobavljač. Pre podnošenja odgovarajućih narudžbenica Distributer je dužan da obavesti Kupce o dostupnosti informacija o radu sa podacima i relevantnim elementima koji se odnose na isporuku Proizvoda.

### 3. CENE I FAKTURISANJE

3.1. Jedinичna cena Proizvoda je kataloška cena u Katalogu cena i proizvoda Dobavljača koja je na snazi u trenutku sklapanja pojedinačnih ugovora. (zaključivanje ugovora je deinisano u 4.5 ovih Opštih odredbi i uslova).. Ponude koje izdaju predstavnici Dobavljača pre naručivanja su po pravilu informativne prirode, ne nameću nikakve obaveze dobavljaču, osim ako pojedinačna porudžbina nije podneta u roku navedenom u ponudi, a ponuda je potpuno identična sadržaju ponude. Katalog cena i proizvoda se kvalifikuje kao sastavni deo Opštih odredbi i uslova i dostupan je u veb prodavnici dobavljača (CREAWEB SYSTEM) koja radi u zemlji distributera ili ako ne postoji, u Katalogu koji deli Dobavljač. Strane prihvataju da je CREAWEB sistem primarni alat za narudžbu i komunikaciju između njih. U vezi sa korišćenjem CREAWEB sistema, Distributer izjavljuje da smatra da su komunikacije sadržane u pismima koje šalje Dobavljač u pisanoj formi i proverava dolazak pisama, kao i dokumentaciju u vezi sa najavama i cenovnicima koje dostavlja Dobavljač, na dnevnoj bazi. Dobavljač se ne može smatrati odgovornim za štetu nastalu zbog neučitavanja sadržaja pisama, saopštenja ili dokumentacije. .

3.2. Katalog cena i proizvoda koji je uključen u ove Opšte uslove primenjuje se na sve potvrđene i otvorene narudžbe. Uobičajena poslovna praksa koja je uspostavljena između strana ne može da se smatra delom Opštih uslova. Sve cene su izražene u RON, HRK ili EUR, bez PDV-a. Naše cene i uslovi garancije važe isključivo u zemlji distributera.

3.3. Dobavljač zadržava pravo jednostrane promene cene, koje pravo izričito prihvata i priznaje Distributer. Katalog cena i proizvoda koji sadrži promenjenu cenu proizvoda šalje se Distributeru na transparentan način u obliku Obaveštenja o ceni. Nova cena, ako je veća od prethodne, stupiće na snagu 15. dana nakon slanja Objave o ceni. Pojedinačni komercijalni uslovi i propisi o bonusima sastavni su deo okvirnog ugovora o prodaji i distribuciji.

3.4. Priznajući neizvesnost poslovnog okruženja, nestabilnost deviznih kurseva, kao i ograničenu dostupnost sirovina koje se koriste za proizvodnju i eksploziju cena energenata, Distributer izričito priznaje pravo Dobavljača da jednostrano promeni cenu svojih Proizvoda. Povećanje cene (ne mešati sa promenama cena kako je navedeno u stavu 3.3) mora biti objavljeno 15 dana pre njegovog stupanja na snagu i mora se izvršiti u vidu doplata, koje će biti naznačene na odgovarajućoj fakturi. . Ova odredba se odnosi na potvrđene porudžbine. Faktura za porudžbine koje su poslate nakon navedenog roka od 15 dana mogu već da uključe doplate. Obaveštenje mora biti poslato u pisanoj formi putem CREAWEB sistema i Distributer ima pravo da otkáže porudžbinu u roku od 8 radnih dana računajući od datuma objave. Ovi rokovi se smatraju nevažećim. U slučaju otkazivanja od strane Distributera u skladu sa ovom tačkom, kupoprodajna cena koja je već plaćena za porudžbinu, biće vraćena u celosti, ali bez kamate.

3.5. U svim slučajevima, fakturna cena se zasniva na kataloškoj ceni koja važi u trenutku prijema porudžbine i stupa na snagu nakon potvrde porudžbine, međutim, u slučaju primene tačke 3.4, uvećava se za iznos doplate. Fakturisana cena Proizvoda je kataloška cena, umanjena za pojedinačne popuste.

3.6. Cene u katalogu cena i proizvoda ne uključuju cene paleta, već će se iste posebno fakturisati. Važeće prodajne cene paleta možete pronaći u sistemu CREAWEB.

3.7. Prilikom vraćanja paleta koje organizuju Distributeri, Dobavljač će kreditirati cenu paleta pojedinačno po stopama navedenim u CREAWEB sistemu.

## OPŠTE ODREDBE I USLOVI

- 3.8 U slučaju distributera iz Srbije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Makedonije, Kosova ili Albanije cene paleta će se ugraditi u cenu proizvoda i paleta se neće fakturisati posebno
- 3.9. Dobavljač ima pravo na naknadu za pakovanje koja je navedena u CREAWEB sistemu Za palete i drvene kalode koje se isporučuju u Sloveniju i Rumuniju, ne plaća se dodatno za pakovanje
- 3.10. Dobavljač ima pravo jednostrano da menja cene paleta, a Distributer takvo pravo izričito prihvata i priznaje. Cenovnik paleta koji sadrži promenjenu cenu mora da se dostavi Distributeru na proveren i transparentan način. Nova cena, ukoliko je ona veća od prethodne, stupiće na snagu 15. dana nakon slanja obaveštenja. Dobavljač ima pravo jednostrano da menja cene paleta, a Distributer takvo pravo izričito prihvata i priznaje. Cenovnik paleta koji sadrži promenjenu cenu mora da se dostavi Distributeru na proveren i transparentan način. Nova cena, ukoliko je ona veća od prethodne, stupiće na snagu 15. dana nakon slanja obaveštenja i primenjuje se na potvrđene i otvorene narudžbe.
- 3.11. Rok plaćanja za Narudžbenice nalazi se u Okvirnom ugovoru o prodaji i distribuciji kao i potvrda putem imejla kao što se nalazi na računu. Rok plaćanja računa se od dana fakturisanja. Rok plaćanja u slučaju naknadnog plaćanja određen je uslovima plaćanja koji se odnose na Distributera.
- 3.12. U slučaju da Distributer ne plati svoj dug u roku dospeća, onda će biti dužan da plati zatezne kamate na neplaćeni iznos dospelih obaveza na isporučene Proizvode. Stopa opšte zatezne kamate određena je prema trenutnoj stopi zateznih kamata opisanih u Građanskom zakoniku Mađarske i ne sme da prelazi stopu opštih obveza.
- 3.13. U slučaju da Distributer ne plati Proizvode najkasnije do datuma dospeća ili ne ispuni bilo koju drugu obavezu plaćanja, smatraće se da mu je naloženo plaćanje i biće u obavezi da plati kaznu iz prethodne stavke Prodavaocu bez daljnjeg obaveštavanja.
- 3.14. Distributer ima mogućnost da izvrši uplatu samo na broj bankovnog računa koji je naveden na računu koji je izdao Dobavljač, a koji odgovara valuti računa. Distributer je dužan da snosi sve dodatne troškove banke. U slučaju prenosa sredstava putem bankovnog računa, potrebno je da se navedu sledeći podaci:  
*U slučaju avansnog plaćanja: broj narudžbenice(a) distributera (odvojeno zarezom)*  
*U slučaju naknadnog plaćanja: serijski broj računa (faktura) (odvojeno zarezom)*
- 3.15. Ako zbog ograničenog mesta u polju napomene nije moguće navesti račune, Distributer je dužan ujedno poslati navedene brojeve računa elektronskim putem na imejl adresu finance@swisspor.hu u tekstualnom dokumentu s nastavkom .txt u isto vreme kada se izvrši nalog za prenos. Ukoliko Distributer pogrešno navede poziv na broj računa/narudžbenice, Dobavljač nije dužan izdati predračun ili ispraviti tekući račun Distributera.
- 3.16. Dobavljač izjavljuje kako će svoje obaveze da izvršava unapred do trenutnog kreditnog limita. Distributer će po zahtevu dostaviti informaciju o kreditnom iznosu. Kreditni limit utvrđuje se posebno za svakog Distributera.
- 3.17. Dobavljač ima pravo da prekine isporuke po svom vlastitom nahođenju ukoliko dođe do kašnjenja isporuke od strane Distributera ako Distributer kasni više od 10 dana. Dobavljač ne prihvata menice kao sredstvo osiguranja za bilo kakva potraživanja.

## 4. NARUDŽBENICA (NARUDŽBENICE)

- 4.1. Okvirni ugovor o prodaji i distribuciji potpisuju obe strane. Izmene i dopune ugovora strane će izvršiti u pisanom obliku.
- 4.2. Narudžbenice se vrše putem onlajn prodavnice kojim upravlja Dobavljač ili putem imejla ukoliko onlajn prodavnica nije dostupna. Narudžbom, Distributer potvrđuje da je pročitao sadržaj ovih Opštih uslova i da je prihvatio odredbe i uslove. Kontakt podaci onlajn prodavnice:

<https://www.creaweb.hu/>

<https://www.creaweb.ro/>

<https://www.creaweb.si/>

<https://www.creaweb.hr/>

<https://www.creaweb.ba/>

<https://www.creaweb.rs/>

- 4.3. Distributer je dužan da popuni sve relevantne podatke prilikom slanja naručbenice. Narudžbenica mora da sadrži količinu naručenih Proizvoda po vrsti, sa pojašnjenjem prema odgovarajućoj jedinici pakovanja, način i rok isporuke pošiljke. Mesto izvršenja Ugovora je adresa dostave koju je naveo Distributer ili prostorije Dobavljača u kojima Distributer preuzima isporučenu robu.
- 4.4. Dobavljač će putem imejla poslati potvrdu o preuzimanju i registraciji narudžbe. Rok za slanje potvrde je 3 radna dana za proizvode iz cenovnika i kataloga proizvoda. Za proizvode koji se ne nalaze na cenovniku, vreme potvrde može da bude drugačije. Narudžbenica je važeća samo ako je potvrđena, u nedostatku potvrde ne može da se zahteva izvršenje isporuke. Dobavljač nije dužan da ispuni narudžbenicu zaprimljenu u obliku koji nije ovde naznačen.
- 4.5. Pojedinačni ugovori između stranaka sklapaju se uz potvrdu narudžbenice od strane Dobavljača iz tačke 4.3.

## OPŠTE ODREDBE I USLOVI

4.6. Narudžbenica može da se menja samo pre nego što se vrati imejl sa potvrdom preuzimanja, u kojem slučaju se narudžbenica smatra novom narudžbom.

4.7. U potvrdi treba navesti procenu datuma isporuke. Slanjem narudžbenice, Distributer i Kupci izjavljuju kako su svesni da datum isporuke služi samo u informativne svrhe. Dobavljač isključuje svoju odgovornost za naknadne isporuke, te od njega ne mogu da se potražuju nikakve naknade za bilo kakva kašnjenja.

4.8. CREATON će poslati pismeno obaveštenje o datumu isporuke 3 dana pre isporuke.

4.9. Delatnost koja ne prelazi 15 dana od datuma isporuke koji je definisan u skladu sa tačkom 4.7. smatra se ugovornom ajktivnošću. Ukoliko Dobavljač u roku od 15 dana ne izvrši svoju obavezu zbog trajnog kvara, trajnog nedostatka sirovina bitnih za proizvodnju ili drugih razloga koji ne mogu da se izbegnu, onda ima pravo da raskine pojedinačni ugovor bez ikakvih pravnih posledica - uključujući posledičnu štetu, gubitak dobiti i neizravne štete. Dobavljač će u isto vreme da nadoknadi Distributeru već plaćenu kupovnu cenu bez obračuna kamata. Ako datum isporuke koji je definisan u tački 4.7 premaši za više od 15 dana, Distributer ima pravo odmah da odustane od pojedinačnog ugovora i da vrati već plaćenu kupovnu cenu bez obračuna kamata.

4.10. Ako - u skladu sa odredbama tačaka 4.6-4.7 - Dobavljač ne objavi datum stvarne isporuke u roku od tri meseca od datuma davanja prvobitne porudžbine, Distributer ima pravo da odustane od porudžbine bez daljih pravnih posjedica i u vezi sa konkretnom narudžbom, a celokupnu kupoprodajnu cieniu ako je plaćena unapred, dobavljač će nadoknaditi bez kamate. Distributer može iskoristiti ovo pravo u obliku otkazivanja poslatog na e-mail adresu info@creaton.hu, ali najkasnije do datuma kada Dobavljač obavesti Distributera o stvarnom datumu isporuke.

4.11. Dobavljač ima pravo da u pisanoj formi odustane od porudžbine ako Distributer odbije da prihvati isporuku u roku od 3 meseca od datuma najavljene stvarne isporuke

4.12. Osim na mestima gde je drugačije definisano, niti jedna strana neće biti odgovorna za kašnjenje ili delimično ili celokupno neispunjenje obaveza, ako je do toga došlo zbog događaja koji je bio nepredvidiv u vreme sklapanja pojedinačnog ugovora i na taj način onemogućuje izvršenje. Takvi događaji su npr. ratna dejstva, prirodne katastrofe, kašnjenje dobavljača prema vlastitim dobavljačima, kolaps transportnog sistema. Strana koja se poziva na gore navedeni događaj obavezna je bez odlaganja obavesti drugu stranu o nastalom događaju i upotrebi sva raspoloživa sredstva za ograničavanje štetnih posledica predmetnog događaja. Ako takav događaj ne prestane u roku od 30 dana od njegovog nastanka, bilo koja strana ima pravo da raskine pojedinačni ugovor i niti jedna strana neće imati pravo da traži nadoknadu štete od druge strane.

## 5. ISPORUKE

5.1. Cene uključene u Katalog cena i proizvoda ne uključuju troškove dostave paketa i dostave sitnica, naknada za ovu vrstu porudžbine se može naći u sistemu CREAWEB. :

5.2. Kamioni dobavljača će naručenu robu da isporuče bez dizalice ili viljuškara. Distributer treba da obezbedi pravilan i pravodoban prijem i istovar robe. Ako mesto nije dostupno, Distributer mora da obezbedi drugo skladište. Sve dodatne troškove ili troškove premeštanja koji nastanu iz malopre opisanog razloga snosi isključivo Distributer.

5.3. Cene u Katalogu cena i proizvoda uključuju troškove dostave.

5.4. Dobavljač zadržava pravo jednostrane promene troškova dostave i pakiranja, čije pravo Distributer izričito prihvata i priznaje. O promeni cena šalje se pismeno obaveštenje. Nova cena, ako je ona viša od prethodne, stupa na snagu 15. dana nakon slanja pismenog obaveštenja.

5.5. Isporuka PIR izolacije moguća je isključivo kamionom sa prikolicom. Informacije o minimalnoj količini za isporuku i jedinici zaokruživanja porudžbine za izolacione materijale Distributer može pronaći u CREAWEB sistemu.

5.6. Bez obzira na to da li su Proizvodi predati u prostorijama Dobavljača ili na bilo kojem drugom mestu koje je naveo Distributer, potpisivanjem otpremnice oni se po količini i kvaliteti smatraju primljenim proizvodima. Potpisivanjem otpremnice potvrđuje se preuzimanje robe.

5.7. Dobavljač će sa posebnom pažnjom pakovati Proizvode uzimajući u obzir njihovu specifikaciju. Oštećena ambalaža sama po sebi ne predstavlja razlog za odbijanje preuzimanja Proizvoda.

5.8. Distributer ili njegovi predstavnici moraju uvek biti prisutni na adresi koja je označena za dostavu. Predstavnicima Distributera smatraju se i predstavnici prevoznika ili sam prevoznik kojeg je odredio Distributer, kao i Kupci ako je dostavu zatražio Distributer na adresu Kupca. Rizik od oštećenja prelazi na Distributera po predaji Proizvoda prevozniku. To je slučaj ako se zaprimanje odvija u prostorijama Dobavljača, kada se Proizvodi pretovaraju u kamion.

5.9. Proizvodi dostavljeni u prostorije Distributera ili na bilo koje drugo mesto koje je Distributer naveo moraju da se pregledaju odmah po primitku. Svaku štetu nastalu tokom isporuke, Distributer ili njegovi predstavnici moraju bez odlaganja zabeležiti na dostavnici CREATON-a nakon prihvatanja overenog potpisa primaoca i vozača kamiona. CREATON konsultant distributera mora biti odmah obavešten o činjenicama, a dostavnica mora biti poslana Dobavljaču putem imejla. Dobavljač ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakve nedostatke primljene isporuke bez kvantitativnih ili kvalitativnih prigovora, kao i za štete nastale nakon pretovara i otpreme robe. Nije moguće ostvariti potraživanje za naknadu štete u slučaju loma ukoliko je isporuku izvršio Distributer ili njegov ovlašćenik.

5.10. Distributer i Kupci se obavezuju dokumentovati sve nedostatke kvalitete otkrivene tokom prijema robe.

5.11. Najmanja jedinica isporuke osnovnih pločica proizvedenih od strane Lenti-ja: jedna trećina palete, za ostale proizvode prema količinama koje su navedene na Creawebu.

5.12. Vraćanje proizvoda - osim u slučajevima definisanim zakonom - isključeno je u smislu proizvoda naznačenih u tački 5.13. Vraćanje proizvoda koji nisu isključeni iz procedure povraćaja, moguće je samo uz prethodnu saglasnost, a u slučaju celog, neotvorenog pakovanja iznad bruto vrednosti od 69,5 EUR, 335,6 RON, vraćanje je u roku od šest meseci od isporuke. Samo naknada za robu koja odgovara neto nabavnoj ceni umanjenoj za 25% može se uračunati za pokrivanje troškova vraćanja. Dobavljač neće snositi troškove isporuke. Nije moguće vratiti proizvode koji su oštećeni, koji nisu čisti i koji su napravljeni

## OPŠTE ODREDBE I USLOVI

prema narudžbini. Vraćanje je moguće samo u fabričku jedinicu iz koje su proizvodi transportovani, a troškove vraćanja snosi distributer.

5.13. U skladu sa tačkom 5.12. ovih Opštih odredbi i uslova, Dobavljač ne omogućuje vraćanje sledećih proizvoda, osim u slučajevima kada je to predviđeno zakonom:

- a) MAGNUM
- b) HARMONY
- c) MELODIE
- d) RUSTIC
- e) Roggden-proizvodnja KLASSIK/AMBIENTE/SAKRAL/MANUFAKTUR, FUTURA
- f) DOMINO
- g) SYMPHONY
- h) MZ3
- i) OPTIMA
- j) RATIO
- k) MIKADO
- l) PREMIUM
- m) CANTUS

## 6. USLOVI KVALITETA I GARANCIJE

6.1. Dobavljač je odgovoran za kvalitet isporučenih Proizvoda. Proizvodi su u skladu sa zakonskim propisima, poseduju sve potrebne dozvole i tehničke Sertifikate za prodaju na tržištu. Kvalitet proizvoda zadovoljava ili premašuje po svim tačkama propise koji su navedeni u važećim mađarskim standardima. CREATON uspešno primenjuje ISO 9001, ISO 14001 sisteme za zaštite životne sredine, ISO 50001 za energiju i ISO 45001 za bezbednost i zdravlje na radu.

6.2. Isporučeni proizvodi moraju da budu ugrađeni u skladu s lokalnim standardima i opšteprihvaćenim pravilima krovopokrivačke struke, te u skladu s dodatnim tehničkim uputstvima za primenu CREATON proizvoda. U slučaju bilo kakvog neslaganja između specifikacija Dobavljača i drugih propisa, propisi Dobavljača regulišu korišćenje garancije.

6.3. U skladu s odgovarajućim odredbama Građanskog zakonika za garanciju proizvoda koje proizvodi i prodaje odgovara Dobavljač.

6.4. Uz garanciju navedenu u tački 6.4, Dobavljač ima obavezu da obezbedi garanciju za navedene proizvode za razdoblje navedeno u Garantnom pismu računajući vreme od trenutka kupovine. Spomenuto razdoblje može biti drugačije kod različitih proizvoda. Distributer se izričito obavezuje Kupcima pružiti informacije o dostupnosti Garantnih pisama, koja su dostupna na internet stranici preduzeća Creaton ili ih Kupac može zatražiti na [info@creaton.hu](mailto:info@creaton.hu).

6.5. Postupak obaveštenja - uključujući rokove - zahteva vezano za kvalitet biće regulisan uslovima odgovarajućih Garantnih pisama.

6.6. U slučaju skrivenih nedostataka, Kupci imaju mogućnost prigovora u roku od 14 dana od otkrivanja nedostatka. U pogledu nedostataka u kvalitetu uočenih tokom ugradnje, Kupci treba da dostave podatke o uslovima ugradnje osporenih Proizvoda, kao i slike o okolnostima na mestu rada. Ako je proizvod ugrađen uprkos vidljivom nedostatku, Dobavljač nije odgovoran za bilo kakvu dodatnu štetu koja je zbog toga nastala. Dobavljač će odgovoriti Kupcima u roku od 15 dana od dana kada je primio sve relevantne informacije u vezi prigovora. U slučaju priznanja nedostatka u kvalitetu, Dobavljač će u što kraćem vremenu da zameni neispravne Proizvode - ili će Kupcima vratiti cenu neispravnog proizvoda ako zamena nije moguća - ali neće biti odgovoran za bilo kakvu daljnju posledičnu štetu.

6.7. Distributer izjavljuje da će prodavati ili koristiti Proizvode koji su u skladu s propisima i zakonima. Dobavljač ne odgovara za bilo kakvu štetu koju prouzrokuje Distributer ili bilo koja treća strana ako se ona dogodi kao posledica nepoštovanja gore navedenih obaveza od strane Distributera ili zanemarivanja sadržaja dokumenata navedenih u prethodnim stavcima.

6.8. Uzorci ili proizvodi koji služe za prezentaciju na internetu ne mogu se smatrati proizvodima koji trebaju obavezno imati takav izgled. Manje razlike u veličini, kvalitetu, težini i boji mogu se javljati između uzorka i isporučenih proizvoda. Osim ako nije drugačije navedeno, uzorci su neobavezujući komadi koji pomažu u vizualizaciji ugrađenog stanja.

6.9. Uslov za važnost garancije je da je Dobavljač pismeno obavešten o prigovoru na kvalitet i da je njegovom predstavniku omogućena provera osporenih Proizvoda na licu mesta i ukoliko je potrebno, za postupak uzimanja uzorka koji se vrši u prostorijama Dobavljača.

6.10. Celi trošak istraživanja reklamacija kvalitete za koje se smatra da su neosnovane snosi Kupac koji je prijavio reklamaciju.

6.11. U slučaju keramičkih crepova, najmanje 4 palete proizvoda se moraju pomešati na površini krova kako bi se osigurao ujednačen izgled krova ukoliko se radi o jednobojnom pokrivanju krova. U slučaju nepoštovanja ovog pravila u nekoliko slučajeva može doći do razlike u nijansi boje, što se ne može smatrati osnovom za reklamaciju.

## 7. NARUDŽBINE PO MERI

7.1. U skladu sa odredbama ovog poglavlja, dobavljač pruža, u posebnim slučajevima, mogućnost naručivanja proizvoda koji su **izrađeni** po narudžbi, odnosno nisu uvršteni u cenovnik, pa ne čine deo portfolija, ili pokazuju značajnu kvantitativnu razliku u odnosu na količinu proizvoda proizvedenih tokom opštih proizvodnih procesa (proizvodi po narudžbini). Na naručivanje i isporuku proizvoda po meri, kao i na njihov prijem i plaćanje kupoprodajne cene primenjuju se odredbe Opštih uslova, sa izuzecima navedenim u ovom poglavlju.

## OPŠTE ODREDBE I USLOVI

7.2. Procedura za naručivanje proizvoda po meri je sledeća:

7.2.1. O tehničkim svojstvima, boji i količini proizvoda po narudžbi naručilac obaveštava Isporučioca putem elektronske pošte na adresu [order@swisspor.hu](mailto:order@swisspor.hu). U opravdanim slučajevima, Dobavljač će kontaktirati Kupca radi razjašnjenja dodatnih pitanja. Dobavljač zatim daje Kupcu uzorak proizvoda.

7.2.2. Nakon pisanog odobrenja uzorka, Dobavljač u svojoj potvrdi obaveštava Kupca o očekivanom roku isporuke i ceni. Imajući ovo na umu, Kupac vrši porudžbinu putem takozvanog „Jedinstvenog obrasca za narudžbu proizvoda“ (obrazac za narudžbu) koji se može preuzeti sa CREAWEB-a. Parametri kvaliteta i kvantiteta koji su naznačeni moraju biti u skladu sa prethodnim nalogom, u suprotnom celi proces mora da se pokrene ponovo. Podnošenjem narudžbenice, Kupac izjavljuje da specijalizovani ugovarač koji je naručio od Kupca daje sveobuhvatnu garanciju za navedene količine porudžbine. Pored isporuke artikala porudžbine, Kupac može imati samo dodatne zahteve za isporuku od Isporučioca u vidu dodatne (dopunske) porudžbine, čije troškove snosi Kupac.

7.2.3. Podnošenjem narudžbenice kupac izjavljuje da potvrđuje da se utvrđena cena i rok isporuke odnose samo na količine narudžbine koje su uključene u ponudu. U slučaju dodatne (dopunske) porudžbine, cena i rok isporuke su takođe dio novog ugovora.

7.2.4. Podnošenjem narudžbenice, kupac takođe izjavljuje da izričito potvrđuje da je zbog karakteristika proizvodnih procesa moguća razlika u boji između uzorka i proizvodnih artikala napravljenih po meri prema Aneksu B standarda 1304/2013.

7.2.5. Podnošenje obrasca porudžbine smatra se da je kupac prihvatio cene i rokove navedene u prethodnoj potvrdi, čime se utvrđuje obavezujuća priroda ponude između strana, nakon čega se narudžbina može izmeniti/poništiti samo zajedničkim dogovorom. Dobavljač zadržava pravo da zahteva punu kupoprodajnu cenu u slučaju da Kupac jednostrano otkáže porudžbinu ili odbije da prihvati Proizvode. Od dobavljača se ne može tražiti nikakav odštetni zahtev u vezi sa otkazom/promenom.

7.2.6. Kupac se obavezuje da preuzme celokupnu naručenu količinu uz tehničku usaglašenost.

7.3. CREATON će isporučiti artikle narudžbine u roku navedenom u potvrdi porudžbine, nakon obaveštenja 2-5 dana pre isporuke, u trenutku dostupnosti. CREATON ne preuzima fabričko skladištenje artikala narudžbine čak ni uz plaćanje dodatnih troškova.

7.4. Dodatne (dopunske) narudžbine:

7.4.1. U slučaju dodatnih porudžbina, moguća je minimalna razlika u boji u stavkama narudžbine prema Aneksu B standarda 1304/2013.

7.4.2. U slučaju boja po meri, Isporučilac ne garantuje naknadnu dostupnost engoba i, kao rezultat, podudaranje boja. Moguće promene u dostupnosti engoba mogu prevazići razliku u boji pomenutu u prethodnim tačkama.

7.4.3. U skladu sa odredbama tačke 7.2.4, u slučaju zamenske porudžbine, vrednost stavki porudžbine se utvrđuje pojedinačno na osnovu tačne količine porudžbine, koja se može razlikovati od jediničnih cena originalnih artikala narudžbine. U slučaju dopunskih porudžbina, rok isporuke se mora odrediti pojedinačno.

## 8. ZAVRŠNE ODREDBE

8.1. Dobavljač i Distributer (u daljem tekstu zajedno: Stranke) dužni su održati tajnost podataka tokom procesa isporuke i prodaje. Strana koja prekrši ovu obavezu, platiće nadoknadu drugoj strani za nastalu štetu, izgubljeni dobit koji su nastali zbog narušavanja dobrog ugleda poslovanja. Pravila o tajnosti podataka detaljno su navedena u Okvirnom ugovoru za distributere.

8.2. Osim tačaka 3.3, 3.8 i 5.4, u tačkama u kojima je Dobavljaču utvrđeno jednostrano pravo izmene, ovi Opšti uslovi mogu da se menjaju samo sporazumno u pisanom obliku.

8.3. Stranke će svoje izjave vezano za odredbe ovih Opštih uslova i ugovora dati prvenstveno u pisanom obliku, istovremeno će nastojati međusobno sarađivati i u svim slučajevima nastojati svoje sporove rešiti mirnim putem.

Datum i mesto: Lenti 09.09.2025.

Potpis Direktora izvozne prodaje

Manuel Buturuga