

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

2Forge Innovation d.o.o.

Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9, 10000
Zagreb | OIB: 13219190297
info@3pl.hr | www.3pl.hr

Članak 1. Uvod i definicije

(1) Ovim općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze u vezi s uslugama skladištenja, fulfillmenta i s njima povezanim logističkim uslugama koje pruža 2Forge Innovation d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Savska cesta 41, OIB: 13219190297 (u daljnjem tekstu: **Izvršitelj**). Ovi Opći uvjeti svakodobno su dostupni na web-stranici Izvršitelja.

(2) Kontakt s Izvršiteljem ostvaruje se sljedećim kanalima:

- pisanim putem na adresu :Pere Devčića 61, Zaprešić (centralni logistički centar)
- elektroničkom poštom na: office@2forge.io

(3) Za potrebe ovih Općih uvjeta, sljedeći pojmovi tumače se kako slijedi:

Naručitelj znači pravna ili fizička osoba koja u pravnim poslovima relevantnim za ove Opće uvjete nastupa kao nalogodavac i s kojom Izvršitelj zasniva ugovorni odnos.

Ugovorni odnos je cjelokupni odnos između Izvršitelja i Naručitelja, uređen odredbama ovih Općih uvjeta i potpisanim Ugovorom.

Ugovor je dokument koji, zajedno s ovim Općim uvjetima, čini cjelinu Ugovornog odnosa. Ugovor sadrži operativne i komercijalne parametre specifične za pojedinog Naručitelja (lokacija, cut-off vremena, minimalna naknada, prijevoznici, integracije i slično). U slučaju nesklada između Općih uvjeta i Ugovora, Ugovor ima prednost u onoj mjeri u kojoj izričito odstupa od Općih uvjeta.

Cjenik je važeći cjenik usluga Izvršitelja koji čini sastavni dio svakog ugovornog odnosa. Izvršitelj zadržava pravo izmjene Cjenika uz pisanu obavijest Naručitelju unaprijed, i to: najmanje 60 dana unaprijed za Naručitelje s ugovornom obvezom iz čl. 16. st. 4. ovih Općih uvjeta, odnosno najmanje 30 dana unaprijed za Naručitelje bez ugovorne obveze. izmijenjeni Cjenik primjenjuje se na usluge pružene nakon stupanja izmjena na snagu. Ako Naručitelj ne prihvaća izmjene Cjenika,

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF BUSINESS

2Forge Innovation d.o.o.

Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9 | PIN:
13219190297
info@3pl.hr | www.3pl.hr

Article 1 Introduction and Definitions

(1) These general terms and conditions of business (hereinafter: General Terms) govern the rights and obligations relating to warehousing, fulfillment and related logistics services provided by 2Forge Innovation d.o.o., with its registered seat in Zagreb, Savska cesta 41, PIN: 13219190297 (hereinafter: **the Contractor**). These General Terms are available at all times on the Contractor's website.

(2) Contact with the Contractor is made through the following channels:

- in writing, to the address: Pere Devčića 61, Zaprešić (central logistics centre)
- by email to: office@2forge.io

(3) For the purposes of these General Terms, the following terms shall have the following meanings:

Client means the legal or natural person which, in legal transactions relevant to these General Terms, acts as principal and with which the Contractor establishes a contractual relationship.

Contractual Relationship means the entire relationship between the Contractor and the Client, governed by the provisions of these General Terms and the signed Agreement.

Agreement means the document which, together with these General Terms, constitutes the entirety of the Contractual Relationship. The Agreement contains the operational and commercial parameters specific to the individual Client (location, cut-off times, minimum fee, carriers, integrations and the like). In the event of any inconsistency between the General Terms and the Agreement, the Agreement shall prevail to the extent that it expressly derogates from the General Terms.

Price List means the Contractor's applicable price list of services, which forms an integral part of every Contractual Relationship. The Contractor reserves the right to amend the Price List upon prior written notice to the Client, namely: at least 60 days in advance for Clients bound by the commitment under Article 16, paragraph 4 of these General Terms, and at least 30 days in advance for Clients without such a commitment. The amended Price List shall apply to services rendered after the amendments take effect. If the Client does not

ima pravo otkazati ugovorni odnos s učinkom najkasnije dan prije stupanja izmjena na snagu. Obvezno razdoblje je minimalno ugovorno trajanje ugovornog odnosa od 12 ili 24 mjeseca, ako je tako određeno Ugovorom, računajući od dana stupanja na snagu. Ako Ugovorom obvezno razdoblje nije određeno, ugovorni odnos sklapa se na neodređeno vrijeme. Onboarding fee je jednokratna naknada za uspostavu ugovornog odnosa, postavljanje korisničkog pristupa WMS-u, integraciju sustava i ostale radnje vezane uz onboarding, čiji iznos se utvrđuje Ugovorom ili Cjenikom. Roba su proizvodi i materijali Naručitelja predani Izvršitelju na skladištenje i/ili obradu, uključujući ambalažu i prateću dokumentaciju. WMS (Warehouse Management System) je sustav upravljanja skladištem koji Izvršitelj koristi za praćenje stanja zaliha, zaprimanje naloga i evidenciju svih kretanja Robe, a kojemu Naručitelj ima uvid putem korisničkog portala ili aplikacije. ASN (Advance Shipping Notice) je najava dolaska Robe koju Naručitelj dostavlja Izvršitelju unaprijed, sa svim propisanim podacima o pošiljci. Cut-off je vremenski rok do kojeg zaprimljeni nalozi za otpremu ulaze u obradu za isti Radni dan. Radni dan je svaki dan od ponedjeljka do petka, osim državnih praznika i neradnih dana u Republici Hrvatskoj. Ako se u tekstu spominje rok u „danima“ (a ne „Radnim danima“), tada taj rok uključuje i neradne dane. SKU (Stock Keeping Unit) je jedinstvena identifikacijska oznaka pojedinog artikla u sustavu Izvršitelja. VAS (Value Added Services) su dodatne usluge koje Izvršitelj pruža uz standardni fulfillment proces (etiketiranje, kitting, rework, prilagođeno pakiranje, fotografiranje robe i sl.). SLA (Service Level Agreement) su minimalne razine usluge koje se Izvršitelj obvezuje ispunjavati u okviru ugovornog odnosa, a koje obuhvaćaju dogovorene rokove i standarde izvršenja pojedinih operativnih aktivnosti (zaprimanje i unos Robe u WMS, komisioniranje i otprema, obrada povrata, odgovor na operativne	accept the amendments to the Price List, it has the right to terminate the Contractual Relationship with effect no later than the day before the amendments take effect. Commitment Period means the minimum contractual duration of the Contractual Relationship of 12 or 24 months, where so determined by the Agreement, calculated from the date on which it takes effect. If the Agreement does not specify a Commitment Period, the Contractual Relationship shall be concluded for an indefinite term. Onboarding Fee means a one-off fee for the establishment of the Contractual Relationship, setting up user access to the WMS, system integration and other activities related to onboarding, the amount of which is determined by the Agreement or the Price List. Goods means the Client's products and materials handed over to the Contractor for warehousing and/or processing, including packaging and accompanying documentation. WMS means the Warehouse Management System used by the Contractor to track stock levels, receive orders and record all movements of the Goods, to which the Client has visibility through a user portal or application. ASN (Advance Shipping Notice) means a notification of the arrival of Goods, delivered by the Client to the Contractor in advance, containing all prescribed shipment data. Cut-off means the time limit by which received dispatch orders enter processing for the same Business day. Business Day means any day from Monday to Friday, except public holidays and non-working days in the Republic of Croatia. Where the text refers to a period in "days" (and not in "Business Days"), such period shall also include non-working days. SKU (Stock Keeping Unit) means a unique identification code for an individual item in the Contractor's system. VAS (Value Added Services) means additional services provided by the Contractor alongside the standard fulfillment process (labelling, kitting, rework, custom packaging, photographing of goods, etc.). SLA (Service Level Agreement) means the minimum service levels which the Contractor undertakes to meet within the Contractual Relationship, covering the agreed deadlines and performance standards for individual operational activities (receipt and entry of Goods into the WMS, picking and dispatch, returns processing, response to operational enquiries, and the like). The
---	---

upite i sl.). Standardni SLA parametri utvrđeni su ovim Općim uvjetima; dodatni ili drukčiji parametri mogu se predvidjeti Ugovorom. SLA se mjeri na mjesečnoj razini, osim ako je Ugovorom drukčije određeno, i primjenjuje se isključivo na naloge koji su uredno zaprimljeni uz kompletne podatke, dostupnu Robu i urednu ambalažu, unutar standardnog radnog vremena i izvan slučajeva iz članka 10. stavka 3. ovih Općih uvjeta.

(4) Ovi Opći uvjeti sastavni su dio svakog ugovornog odnosa između Izvršitelja i Naručitelja. Ugovorni odnos nastaje potpisivanjem Ugovora, koji zajedno s ovim Općim uvjetima čini jedinstven pravni posao (**Ugovorni odnos**). Odstupanja od Općih uvjeta moguća su jedino ako su izričito navedena u Ugovoru uz jasnu naznaku da se radi o odstupanju, i to isključivo u odnosu na usko određenu odredbu od koje se odstupa, dok sve ostale odredbe ostaju na snazi.

Članak 2. Početak suradnje i onboarding

(1) Ugovorni odnos između Izvršitelja i Naručitelja nastaje potpisivanjem Ugovora. Ugovor može biti potpisan u pisanom obliku ili elektroničkim putem; skenirani potpisi i elektronički potpisi pravno su jednako obvezujući kao vlastoručni potpisi na papiru.

(2) Prije početka operativnog rada Strane provode postupak onboardinga koji uključuje: razmjenu master podataka (SKU katalog s dimenzijama, težinama i barkodovima), definiranje pravila pakiranja i otpreme, postavljanje korisničkog pristupa WMS-u, testiranje naloga te, po potrebi, integraciju sustava (API/EDI). Izvršitelj nije dužan započeti s pružanjem usluga dok svi preduvjeti onboardinga nisu ispunjeni. Onboarding fee naplaćuje se sukladno Cjeniku ili Ugovoru, neovisno o tome je li Ugovorni odnos naknadno prekinut prije isteka Obveznog razdoblja.

(3) Naručitelj je dužan Izvršitelju dostaviti sve informacije nužne za uredno pružanje usluga i to osobito: kompletan SKU katalog s dimenzijama, težinama i barkodovima za sve artikle koje namjerava pohraniti, upute za pakiranje i otpremu, pravila za upravljanje povratima te podatke o svim posebnim uvjetima skladištenja ili rukovanja koji se odnose na njegovu Robu. Naručitelj jamči istinitost i potpunost dostavljenih podataka. Ako naknadne promjene u asortimanu ili procesima zahtijevaju doradu onboardinga, Naručitelj je dužan pravovremeno obavijestiti Izvršitelja, a dodatni rad se naplaćuje prema Cjeniku.

standard SLA parameters are set out in these General Terms; additional or different parameters may be provided for in the Agreement. The SLA is measured on a monthly basis, unless otherwise determined by the Agreement, and applies only to orders duly received with complete data, available Goods and intact packaging, within standard working hours and outside the cases referred to in Article 10, paragraph 3 of these General Terms.

(4) These General Terms form an integral part of every Contractual Relationship between the Contractor and the Client. The Contractual Relationship arises upon the signing of the Agreement, which together with these General Terms constitutes a single legal transaction (**Contractual Relationship**). Derogations from the General Terms are possible only if expressly set out in the Agreement with a clear indication that they constitute a derogation, and solely in respect of the narrowly defined provision being derogated from, while all other provisions remain in force.

Article 2 Commencement of cooperation and onboarding

(1) The Contractual Relationship between the Contractor and the Client arises upon the signing of the Agreement. The Agreement may be signed in written form or electronically; scanned signatures and electronic signatures are legally binding in the same manner as handwritten signatures on paper.

(2) Before the commencement of operational work, the Parties shall carry out an onboarding process, which includes: exchange of master data (SKU catalogue with dimensions, weights and barcodes), definition of packaging and dispatch rules, setting up user access to the WMS, order testing and, where necessary, system integration (API/EDI). The Contractor is not obliged to commence the provision of services until all onboarding prerequisites have been fulfilled. The Onboarding Fee is charged in accordance with the Price List or the Agreement, irrespective of whether the Contractual Relationship is subsequently terminated before the expiry of the Commitment Period.

(3) The Client is obliged to provide the Contractor with all information necessary for the proper provision of services, and in particular: a complete SKU catalogue with dimensions, weights and barcodes for all items which it intends to store, packaging and dispatch instructions, rules for handling returns, and information on any special warehousing or handling conditions relating to its Goods. The Client warrants the accuracy and completeness of the data provided. If subsequent changes to the product range or processes require additional onboarding work, the Client is obliged to notify the Contractor in a timely manner, and any additional work shall be charged in accordance with the Price List.

(4) Svaka Strana odgovorna je za vlastite sustave, licence i podatke, osim ako Strane u Ugovoru drukčije ne ugovore.

Članak 3. Najava i prijem robe (Inbound)

(1) Naručitelj je dužan najaviti svaku isporuku Robe Izvršitelju unaprijed, u roku određenom Ugovorom i cjenikom/ponudom, slanjem ASN-a koji mora sadržavati najmanje: datum i očekivano vrijeme dolaska vozila, podatke o prijevozniku i vozaču, broj paleta i paketa, popis SKU s količinama, LOT oznake i rokove trajanja (ako je primjenjivo), deklariranu vrijednost Robe te sve posebne upute za rukovanje ili skladištenje.

(2) Najava je obvezna radi planiranja resursa i kapaciteta rampe. Isporuka bez najave ili uz zakašnjelu najavu smatra se nenajavljenom isporukom. U slučaju nenajavljene isporuke Izvršitelj je ovlašten, po vlastitom nahođenju: (i) odbiti primitak Robe, pri čemu sve povezane troškove (uključujući ali ne ograničavajući se na troškove povrata Robe, čekanja vozila, alternativnog skladištenja i sl.) snosi Naručitelj, ili (ii) zaprimiti Robu uz doplatu prema Cjeniku. Isto vrijedi za prioritarno zaprimanje brže od standardnog SLA-a.

(3) Roba koja se dostavlja na skladištenje i obradu razvrstava se u sljedeće kategorije sukladno važećem Cjeniku:

- standardni paket ili jedinica je paket mase do 30 kg i zbroja dimenzija do 300 cm (duljina + širina + visina);
- kolet je svaki pojedinačni komad koji nije standardni paket niti paleta (npr. nestandardni oblik, masa iznad 30 kg ili zbroj dimenzija iznad 300 cm);
- standardna paleta je paleta dimenzija do 120×80×150 cm;
- nestandardna paleta je svaka paleta izvan tih dimenzija i naplaćuje se prema zauzetim paletnim mjestima.

Razvrstavanje Robe u odgovarajuću kategoriju provodi Izvršitelj pri zaprimanju, sukladno stvarnim dimenzijama i masi pošiljke.

(4) Roba se zaprima isključivo uz primopredajni zapisnik ili ekvivalentnu dokumentaciju (otpremnica, CMR, dostavnica) koji moraju sadržavati naziv Robe, količine, dimenzije i volumen, posebna svojstva i deklariranu vrijednost. Bez uredne dokumentacije Izvršitelj može odgoditi prijem do dostave ispravnih isprava; svaki dodatni rad koji iz toga nastane naplaćuje se prema Cjeniku. Sve troškove povezane sa tako

(4) Each Party is responsible for its own systems, licences and data, unless the Parties agree otherwise in the Agreement.

Article 3 Announcement and receipt of goods (Inbound)

(1) The Client is obliged to notify every delivery of Goods to the Contractor in advance, within the period determined by the Agreement and the price list/offer, by sending an ASN which must contain at least: the date and expected time of vehicle arrival, information on the carrier and driver, the number of pallets and parcels, the list of SKUs with quantities, LOT marks and expiry dates (where applicable), the declared value of the Goods, and any special handling or storage instructions.

(2) Notification is mandatory for the purpose of planning resources and ramp capacity. A delivery without notification or with late notification shall be treated as an unannounced delivery. In the event of an unannounced delivery, the Contractor is entitled, at its own discretion: (i) to refuse receipt of the Goods, in which case all related costs (including but not limited to the costs of returning the Goods, vehicle waiting time, alternative storage, and the like) shall be borne by the Client, or (ii) to accept the Goods subject to a surcharge in accordance with the Price List. The same applies to priority receipt faster than the standard SLA.

(3) Goods delivered for warehousing and processing are classified into the following categories in accordance with the applicable Price List:

- a standard parcel or unit is a parcel with a weight of up to 30 kg and the sum of dimensions of up to 300 cm (length + width + height);
- a package (*kolet*) is any individual piece which is neither a standard parcel nor a pallet (e.g. non-standard shape, weight above 30 kg or sum of dimensions above 300 cm);
- a standard pallet is a pallet with dimensions of up to 120×80×150 cm;
- a non-standard pallet is any pallet outside those dimensions and is charged according to the pallet spaces occupied.

Classification of the Goods into the appropriate category is carried out by the Contractor on receipt, in accordance with the actual dimensions and weight of the shipment.

(4) Goods are received exclusively against a handover record or equivalent documentation (delivery note, CMR, dispatch note), which must contain the name of the Goods, quantities, dimensions and volume, any special characteristics, and the declared value. Without proper documentation, the Contractor may postpone receipt until correct documents are delivered; any additional work arising as a result shall be charged in accordance with the Price List.

opravdanom odgodom prijema (uključujući ali ne ograničavajući se na troškove povrata Robe, čekanja vozila, alternativnog skladištenja i sl.) snosi Naručilatelj. (5) Troškove i rizik transporta do mjesta predaje (rampa Izvršitelja) snosi Naručilatelj. Ako Naručilatelj ili prijevoznik organizira istovar, istovar je na rizik Naručilatelja. Ako istovar obavlja Izvršitelj, Izvršitelj odgovara isključivo za štetu nastalu tijekom istovara koji je on sam proveo, u granicama odgovornosti određenim člankom 11. ovih Općih uvjeta. (6) Po zaprimanju Robe Izvršitelj provodi kontrolu vidljivih oštećenja ambalaže i količinsku kontrolu prema dostavljenoj dokumentaciji. Detaljna kontrola kvalitete, 100-postotno komadno prebrojavanje, provjera serijskih brojeva ili funkcionalno testiranje provode se samo ako su posebno ugovoreni i naplaćuju se prema Cjeniku. (7) Ako nije ugovoreno komadno prebrojavanje (100% count), Izvršitelj ne odgovara za točnost stanja zaliha na razini pojedinih komada. U situacijama kada Roba stiže u master kutijama ili zbrojnim paketima gdje je poznata samo deklarirana količina bez otvaranja i prebrojavanja svake jedinice, Izvršitelj evidentira Robu prema dostavljenoj dokumentaciji. Naručilatelj prihvaća da u takvim slučajevima točnost evidencije zaliha ovisi isključivo o točnosti dokumentacije Naručilatelja te da Izvršitelj ne odgovara za eventualne razlike koje nastanu zbog netočnih podataka pošiljatelja. Za takve situacije Ugovorne strane mogu Ugovorom dogovoriti primjenu dozvoljenog odstupanja zaliha (allowed loss) sukladno članku 11. stavku 3. ovih Općih uvjeta. (8) Standardi zaprimanja i unosa u WMS ovisno o veličini pošiljke su sljedeći: – za isporuke do 20 SKU i do 5 paleta — unos u WMS najkasnije u roku 8 radnih sati od fizičke predaje (ali ne dulje od 24 sata); – za isporuke od 21 do 40 SKU i 6 do 10 paleta — najkasnije u roku 16 radnih sati (ali ne dulje od 48 sati); – za isporuke od 41 ili više SKU ili 11 ili više paleta — najkasnije u roku 24 radna sata (ali ne dulje od 72 sata); – za isporuke od 30 ili više paleta — rok se dogovara posebno. Navedeni rokovi teku od trenutka fizičke predaje Robe Izvršitelju i pod uvjetom da je dokumentacija uredna, a ambalaža ispravna.	All costs related to such justified postponement of receipt (including but not limited to the costs of returning the Goods, vehicle waiting time, alternative storage, and the like) shall be borne by the Client. (5) The costs and risk of transport to the place of handover (the Contractor's ramp) are borne by the Client. If the Client or the carrier arranges unloading, unloading is at the Client's risk. If unloading is carried out by the Contractor, the Contractor shall be liable solely for damage arising during the unloading which the Contractor itself performed, within the limits of liability set out in Article 11 of these General Terms. (6) During receipt of the Goods, the Contractor carries out a check for visible damage to the packaging and a quantity check against the documentation provided. Detailed quality control, 100% piece count, verification of serial numbers or functional testing are carried out only if specifically agreed, and are charged in accordance with the Price List. (7) Unless a piece count (100% count) has been agreed, the Contractor is not liable for the accuracy of stock levels at the level of individual pieces. In situations where the Goods arrive in master cartons or bulk packages where only the declared quantity is known without each unit being opened and counted, the Contractor records the Goods in accordance with the documentation provided. The Client accepts that in such cases the accuracy of stock records depends exclusively on the accuracy of the Client's documentation, and that the Contractor is not liable for any discrepancies arising from inaccurate data of the consignor. For such situations, the Contracting Parties may agree in the Agreement on the application of an allowed loss in stock in accordance with Article 11, paragraph 3 of these General Terms. (8) The standards for receipt and entry into the WMS, depending on the size of the shipment, are as follows: – for deliveries of up to 20 SKUs and up to 5 pallets — entry into the WMS within no more than 8 working hours from physical handover (but no longer than 24 hours); – for deliveries of 21 to 40 SKUs and 6 to 10 pallets — within no more than 16 working hours (but no longer than 48 hours); – for deliveries of 41 or more SKUs or 11 or more pallets — within no more than 24 working hours (but no longer than 72 hours); – for deliveries of 30 or more pallets — the deadline shall be agreed separately. The aforementioned deadlines run from the moment of physical handover of the Goods to the Contractor and apply on the condition that the documentation is in order and the packaging is intact.
--	--

(9) Roba se smatra dostupnom za otpremu u trenutku kada je evidentirana u WMS-u kao dostupna. (10) Cross-docking: Izvršitelj ne naplaćuje skladištenje paleta koje se zadržavaju u skladištu do 72 sata od trenutka prijema. Za palete koje ostanu dulje od navedenog roka obračunava se naknada za skladištenje prema Cjeniku. (11) Ako Roba pri zaprimanju nije adekvatno označena ili joj je ambalaža neispravna, Izvršitelj može: (i) odgoditi prijem do otklanjanja nedostataka, pri čemu sve povezane troškove (uključujući ali ne ograničavajući se na troškove povrata Robe, čekanja vozila, alternativnog skladištenja i sl.) snosi Naručitelj, ili (ii) provesti dodatne radnje (relabeling, repakiranje) uz naplatu prema Cjeniku ili (iii) odbiti prijem ako postoji sigurnosni ili pravni rizik. O uočenim odstupanjima (višak, manjak, oštećenja, nesukladnost LOT podataka ili rokova trajanja) Izvršitelj obavještava Naručitelja bez odgode; Naručitelj je dužan dostaviti upute za daljnje postupanje u razumnom roku, a najkasnije u roku od dva Radna dana.	(9) The Goods shall be deemed available for dispatch at the moment they are recorded in the WMS as available. (10) Cross-docking: The Contractor does not charge for the warehousing of pallets which remain in the warehouse for up to 72 hours from the moment of receipt. For pallets remaining longer than that period, a warehousing fee shall be charged in accordance with the Price List. (11) If, on receipt, the Goods are not adequately marked or their packaging is defective, the Contractor may: (i) postpone receipt until the defects are remedied, in which case all related costs (including but not limited to the costs of returning the Goods, vehicle waiting time, alternative storage, and the like) shall be borne by the Client, or (ii) carry out additional operations (relabelling, repackaging) subject to charges in accordance with the Price List, or (iii) refuse receipt where a safety or legal risk exists. The Contractor shall without delay notify the Client of any discrepancies observed (surplus, shortage, damage, non-compliance of LOT data or expiry dates); the Client is obliged to provide instructions for further action within a reasonable period, and no later than within two Business Days.
Članak 4. Skladištenje i upravljanje zalihama (Storage)	Article 4 Warehousing and stock management (Storage)
(1) Izvršitelj skladišti Robu Naručitelja u zajedničkom skladišnom prostoru te poduzima potrebne mjere radi čuvanja Robe u odgovarajućem stanju. Roba se skladišti u standardnim uvjetima (suho skladište), osim ako je Ugovorom drukčije određeno. (2) Naručitelj je dužan pri predaji Robe dati sve potrebne obavijesti o Robi, navesti količine i vrijednost te upozoriti na posebne uvjete skladištenja ili rukovanja. Naručitelj se izričito obvezuje da bez prethodnog pisanog odobrenja Izvršitelja neće dostavljati: lako kvarljivu Robu, zapaljivu, eksplozivnu ili opasnu Robu (uključujući pirotehničke proizvode, narkotike, lijekove koji zahtijevaju posebnu dozvolu, oružje i streljivo), Robu koja zahtijeva temperaturni režim ili posebne uvjete pohrane koji nisu standardni za suho skladište, ni bilo koju drugu Robu čije skladištenje ili promet zahtijeva posebne dozvole ili je na drugi način ograničeno zakonom. Ako takva Roba ipak stigne u skladište, Izvršitelj je ovlašten odbiti primitak ili je ukloniti i izolirati; svi troškovi (povrat, zbrinjavanje, skladištenje do uklanjanja) i sve štete koje iz toga nastanu padaju na teret Naručitelja i dospijevaju na naplatu u roku od pet Radnih dana od zahtjeva Izvršitelja. (3) Izvršitelj vodi evidenciju zaliha u WMS-u, u koji Naručitelj ima uvid putem korisničkog portala ili aplikacije. Naručitelj je dužan redovito pratiti	(1) The Contractor stores the Client's Goods in a shared warehouse space and takes the measures necessary to keep the Goods in appropriate condition. The Goods are stored in standard conditions (dry warehouse), unless otherwise determined by the Agreement. (2) During handover of the Goods, the Client is obliged to provide all necessary information about the Goods, state the quantities and value, and draw attention to any special warehousing or handling conditions. The Client expressly undertakes not to deliver, without the Contractor's prior written approval: perishable Goods, flammable, explosive or dangerous Goods (including pyrotechnic products, narcotics, medicines requiring a special permit, weapons and ammunition), Goods requiring a temperature regime or special storage conditions that are not standard for a dry warehouse, or any other Goods the warehousing or circulation of which requires special permits or is otherwise restricted by law. If such Goods nevertheless arrive at the warehouse, the Contractor is entitled to refuse receipt or to remove and isolate them; all costs (return, disposal, storage pending removal) and all damages arising therefrom shall be borne by the Client and shall become due for payment within five Business Days of the Contractor's request. (3) The Contractor maintains stock records in the WMS, which the Client can access through a user portal or application. The Client is obliged to

stanje zaliha i bez odgode prijaviti uočene nepravilnosti. Ako Naručitelj vodi i vlastitu evidenciju, ona ne mijenja stanje u WMS-u bez postupka korekcije i odobrenja od strane Izvršitelja.	monitor stock levels regularly and to report any irregularities observed without delay. If the Client also maintains its own records, those records do not alter the status in the WMS without a correction procedure and approval by the Contractor.
(4) Rotacija zaliha provodi se prema načelu FIFO (prvo zaprimljeno, prvo izdano) kao standard; FEFO (prvo s istekom roka, prvo izdano) za Robu s rokovima trajanja, pod uvjetom da Naručitelj dostavi točne podatke o rokovima pri svakom inboundu.	(4) Stock rotation is carried out on a <i>first in, first out</i> basis as standard; <i>first expired, first out</i> for Goods with expiry dates, provided that the Client delivers accurate expiry date data with each inbound.
(5) Izvršitelj podmiruje režijske troškove prostora u cijelosti i ne naplaćuje ih posebno Naručitelju, osim ako Cjenikom ili Ugovorom nije izričito drukčije predviđeno. Opći manipulativni troškovi vezani uz uredno funkcioniranje skladišta također ne terete Naručitelja posebno. Pojedinačne usluge prijema, manipulacije, komisioniranja, pakiranja, VAS-a i povrata obračunavaju se prema Cjeniku.	(5) The Contractor bears the utility costs of the premises in full and does not charge them separately to the Client, unless the Price List or the Agreement expressly provides otherwise. General handling costs related to the proper functioning of the warehouse are likewise not separately charged to the Client. Individual services of receipt, handling, picking, packaging, VAS and returns are charged in accordance with the Price List.
(6) Inventure i cycle-count provode se prema dogovorenom rasporedu iz Ugovora. Jedna inventura godišnje uključena je u cijenu; svaka dodatna inventura na zahtjev Naručitelja naplaćuje se prema Cjeniku. Sve korekcije zaliha provode se uz evidentiranje razloga i audit trail u WMS-u te uz obavijest Naručitelju.	(6) Stocktakes and cycle counts are carried out in accordance with the schedule agreed in the Agreement. One stocktake per year is included in the price; any additional stocktake at the Client's request is charged in accordance with the Price List. All stock corrections are carried out with the reasons recorded and with an audit trail in the WMS, and with notification to the Client.
(7) Naručitelj ima pravo pristupa Robi u skladišnom prostoru isključivo uz najavu najmanje 24 sata ranije i uz prisutnost radnika Izvršitelja, svaki Radni dan od ponedjeljka do petka u vremenu od 08:00 do 16:00 sati. Iznimno se može dogovoriti i drugo vrijeme uz prethodnu najavu i potvrdu termina od strane Izvršitelja.	(7) The Client is entitled to access the Goods in the warehouse space solely with at least 24 hours' prior notice and in the presence of the Contractor's staff, on any Business Day from Monday to Friday between 08:00 and 16:00. Exceptionally, another time may be agreed upon prior notice and confirmation of the appointment by the Contractor.
(8) Za Naručitelje s ugovorenim kapacitetom iznad određenog praga (npr. 50 ili više paletnih mjesta) Ugovorom se može utvrditi fiksna mjesečna naknada za skladištenje koja se plaća neovisno o stvarno zauzetim paletnim mjestima unutar ugovorenog praga. Kapacitet iznad ugovorenog praga nije zajamčen i osigurava se isključivo na upit, prema raspoloživosti skladišnog prostora u trenutku zaprimanja zahtjeva. Ako Izvršitelj ne može osigurati kapacitet iznad praga, nije odgovoran za eventualne operativne posljedice na strani Naručitelja.	(8) For Clients with a contracted capacity above a certain threshold (e.g. 50 or more pallet spaces), the Agreement may set a fixed monthly storage fee payable irrespective of the pallet spaces actually occupied within the contracted threshold. Capacity above the contracted threshold is not guaranteed and is provided solely upon request, subject to the availability of warehouse space at the time the request is received. If the Contractor cannot provide capacity above the threshold, it shall not be liable for any operational consequences on the Client's side.
Članak 5. Komisioniranje, pakiranje i otprema (Outbound)	Article 5 Picking, packaging and dispatch (Outbound)
(1) Nalozi za otpremu dostavljaju se putem WMS-a, API/EDI integracije ili elektroničkom poštom. Svaki nalog mora sadržavati najmanje: podatke primatelja, artikla i količine, način dostave te eventualne posebne upute (prilagođeno pakiranje, inserti, pouzecom i sl.). Izvršitelj započinje s izvršavanjem naloga tek nakon primitka svih traženih podataka. Ako je za izvršenje naloga potrebna dodatna informacija ili	(1) Dispatch orders are submitted via the WMS, API/EDI integration or email. Each order must contain at least: recipient details, items and quantities, delivery method, and any special instructions (custom packaging, inserts, cash on delivery, and the like). The Contractor commences execution of the order only after receipt of all required data. If additional information or correction of data is required to execute the order,

ispravak podataka, Naručitelj je dužan odgovoriti u najkraćem mogućem roku, operativno unutar jednog sata; dok Naručitelj ne dostavi tražene podatke, rokovi izvršenja miruju (SLA pauza). (2) Cut-off vremena i prioriteti razlikuju se ovisno o vrsti narudžbe i načinu zaprimanja te se utvrđuju Ugovorom. Ako Ugovorom nije drukčije određeno, primjenjuje se sljedeće: – Za narudžbe zaprimljene putem API integracije (web shopovi i drugi automatizirani kanali): nalozi zaprimljeni do 9:00 Radnim danom komisioniraju se i predaju prijevozniku do 14:00 istog Radnog dana; nalozi zaprimljeni nakon tog vremena predaju se prijevozniku do 14:00 sljedećeg Radnog dana. – Za narudžbe zaprimljene e-mailom ili drugim neautomatiziranim kanalima (B2B narudžbe): ne primjenjuje se standardni cut-off. Rok izvršenja utvrđuje se prema složenosti narudžbe i dogovoru Strana za svaki slučaj posebno, a kreće se od istog Radnog dana do najviše pet Radnih dana od urednog zaprimanja potpune narudžbe. Izvršitelj je dužan bez odgode obavijestiti Naručitelja o očekivanom roku izvršenja za svaku takvu narudžbu. (3) Izvršenje API narudžbi izvan standardnog cut-offa (rush/same-day) moguće je prema dostupnosti resursa i uz doplatu prema Cjeniku. Za B2B narudžbe s rokom kraćim od jednog Radnog dana primjenjuje se isti rush mehanizam. (4) Izvršitelj pakira pošiljke na način primjeren prijevozu i vrsti Robe. Posebne upute za pakiranje (brendirana ambalaža, inserti, gift wrap, prilagođeni materijali) vrijede samo ako su prethodno pisano dogovorene. Potrošni materijal za pakiranje naplaćuje se prema Cjeniku ili posebnom dogovoru. (5) Otprema se smatra izvršenom trenutkom predaje pošiljke prijevozniku ili preuzimanjem od strane Naručitelja ili ovlaštene osobe. Izvršitelj ne odgovara za kašnjenja prijevoznika nastala nakon uredne predaje pošiljke, osim ako je kašnjenje izravna posljedica propusta Izvršitelja (npr. pogrešno adresiranje ili nepravodobna predaja unutar cut-offa). (6) Izvršitelj komisionira i otprema isključivo onu Robu Naručitelja koja je dostupna u skladištu i evidentirana u WMS-u. U slučaju nedostatka zaliha Izvršitelj odmah obavještava Naručitelja te čeka upute za djelomičnu isporuku ili odgodu.	the Client is obliged to respond within the shortest possible time, operationally within one hour; until the Client provides the requested data, the execution deadlines shall be suspended (SLA pause). (2) Cut-off times and priorities differ depending on the type of order and the manner of receipt, and are determined by the Agreement. Unless otherwise determined by the Agreement, the following applies: – For orders received via API integration (webshops and other automated channels): orders received by 9:00 on a Business day are picked and handed over to the carrier by 14:00 on the same Business day; orders received after that time are handed over to the carrier by 14:00 on the next Business day. – For orders received by email or other non-automated channels (B2B orders): the standard cut-off does not apply. The execution deadline is determined according to the complexity of the order and the Parties' agreement in each individual case, ranging from the same Business day to a maximum of five Business days from proper receipt of the complete order. The Contractor is obliged to notify the Client without delay of the expected execution deadline for each such order. (3) Execution of API orders outside the standard cut-off (rush/same-day) is possible subject to the availability of resources and a surcharge in accordance with the Price List. For B2B orders with a deadline shorter than one Business day, the same rush mechanism applies. (4) The Contractor packages shipments in a manner appropriate to transport and the type of Goods. Special packaging instructions (branded packaging, inserts, gift wrap, customised materials) apply only if they have been agreed in writing in advance. Consumable packaging materials are charged in accordance with the Price List or by separate agreement. (5) Dispatch is deemed completed at the moment the shipment is handed over to the carrier or collected by the Client or an authorised person. The Contractor is not liable for delays on the part of the carrier arising after proper handover of the shipment, unless the delay is a direct consequence of a failure by the Contractor (e.g. incorrect addressing or failure to hand over within the cut-off). (6) The Contractor picks and dispatches only those of the Client's Goods which are available in the warehouse and recorded in the WMS. In the event of a stock shortage, the Contractor shall immediately notify the Client and await instructions for partial delivery or postponement.
Članak 6. Povrati (Reverse logistics)	Article 6 Returns (Reverse logistics)

(1) Obrada povrata (prijem, identifikacija, osnovna kontrola, razvrstavanje, vraćanje na zalihu ili izdvajanje) provodi se prema dogovorenom procesu iz Ugovora i naplaćuje se prema Cjeniku. (2) Naručitelj je dužan dostaviti kriterije za razvrstavanje vraćene Robe (npr. A/B/C kategorija, karantena, uništenje, povrat dobavljaču). Ako kriteriji nisu dostavljeni, Izvršitelj može Robu zadržati u karanteni do primitka uputa, uz naplatu skladištenja i manipulacija prema Cjeniku. (3) Posebne kontrole vraćene Robe (funkcionalno testiranje, refurbishment, čišćenje, repakiranje) provode se samo ako su posebno naručene kao VAS i naplaćuju se prema Cjeniku.	(1) Returns processing (receipt, identification, basic inspection, sorting, return to stock or segregation) is carried out in accordance with the process agreed in the Agreement and is charged in accordance with the Price List. (2) The Client is obliged to provide criteria for sorting returned Goods (e.g. A/B/C category, quarantine, destruction, return to supplier). If the criteria are not provided, the Contractor may keep the Goods in quarantine pending receipt of instructions, subject to charges for storage and handling in accordance with the Price List. (3) Special inspections of returned Goods (functional testing, refurbishment, cleaning, repackaging) are carried out only if specifically ordered as VAS and are charged in accordance with the Price List.
Članak 7. Dodatne usluge (VAS) i projekti (1) Dodatne usluge (etiketiranje, kitting, rework, inserti, fotografiranje Robe, kontrola kvalitete, prilagođeno pakiranje i sl.) naručuju se pisanim nalogom. Izvršitelj potvrđuje izvedivost, rokove i cijenu prema Cjeniku ili posebnoj ponudi za usluge označene kao 'na upit'. (2) Projekti ili jednokratne aktivnosti izvan standardnog opsega (masovne akcije, rework serija, relokacije) ugovaraju se posebno pisanom ponudom ili aneksom Ugovoru.	Article 7 Value added services (VAS) and projects (1) Additional services (labelling, kitting, rework, inserts, photographing of Goods, quality control, custom packaging, and the like) are ordered by written order. The Contractor confirms feasibility, deadlines and price in accordance with the Price List or a separate offer for services marked as "on request". (2) Projects or one-off activities outside the standard scope (bulk actions, rework series, relocations) are agreed separately by a written offer or an annex to the Agreement.
Članak 8. Rezerviranje kapaciteta i upravljanje volumenima (1) Izvršitelj osigurava Naručitelju kapacitet skladištenja naveden u Ugovoru (paletna mjesta, police ili m²). Kapacitet iznad ugovorenog može biti odbijen ili naplaćen po višoj tarifi prema Cjeniku. (2) Naručitelj je dužan najmanje 30 dana unaprijed u pisanom obliku najaviti značajne promjene u volumenima Robe na skladištu ili u broju narudžbi. Ako Naručitelj bez najave značajno odstupi od ugovorenog volumena, Izvršitelj može: (i) naplatiti surcharge prema Cjeniku, (ii) izmijeniti rokove izvršenja ili (iii) u svakom slučaju i neovisno od korištenja opcija (i) ili (ii), zatražiti reviziju cijena i kapaciteta. (3) U vršnim periodima (sezonalnost, promotivne kampanje, izvanredna opterećenja) Izvršitelj može produžiti standardne rokove izvršenja do dva Radna dana i o tome je dužan pravovremeno obavijestiti Naručitelja. Strane mogu pisano dogovoriti privremenu prilagodbu cut-off vremena i/ili SLA ciljeva za period povećanog	Article 8 Capacity reservation and volume management (1) The Contractor provides the Client with the warehousing capacity specified in the Agreement (pallet spaces, shelving or m²). Capacity above the contracted level may be refused or charged at a higher tariff in accordance with the Price List. (2) The Client is obliged to give written notice at least 30 days in advance of any significant changes in the volume of Goods in the warehouse or in the number of orders. If the Client significantly deviates from the agreed volume without notice, the Contractor may: (i) apply a surcharge in accordance with the Price List, (ii) amend the execution deadlines, or (iii) in any case and irrespective of whether options (i) or (ii) are used, request a review of prices and capacity. (3) In peak periods (seasonality, promotional campaigns, exceptional loads), the Contractor may extend the standard execution deadlines by up to two Business Days and shall notify the Client thereof in a timely manner. The Parties may agree in writing on a temporary adjustment of cut-off times and/or SLA targets for the period of

opterećenja, pri čemu je elektronička pošta dostatan oblik komunikacije. Članak 9. Sigurnost i osiguranje (1) Izvršitelj je u najvećoj mogućoj mjeri osigurao sigurnost skladišnog prostora, što uključuje stalni video nadzor, alarmni sustav i vatrodjavni sustav. (2) Izvršitelj će o svom trošku, za čitavo trajanje ugovornog odnosa, zaključiti i održavati važećom policu osiguranja prostora i imovine u upravljanju protiv rizika provale, krađe, požara i izljeva vode, pod uobičajenim komercijalnim uvjetima kod renomiranog osiguravajućeg društva. (3) Naručitelj je dužan osigurati Robu na punu vrijednost (zalihe), uključujući rizike koji nisu ili ne mogu biti pokriveni policom Izvršitelja, osim ako Strane izričito ne ugovore drukčije. Ako Naručitelj zahtijeva viši stupanj zaštite od onog koji osigurava Izvršiteljev standardni program osiguranja, može ugovoriti dodatno osiguranje uz doplatu prema Cjeniku. Članak 10. SLA standardi (1) Izvršitelj se obvezuje ispunjavati minimalne razine usluge (SLA) definirane u Ugovoru. SLA se mjeri na mjesečnoj razini, osim ako Strane drukčije ugovore, i primjenjuje se na naloge koji su uredno zaprimljeni (kompletni podaci, dostupna Roba, uredna ambalaža) unutar standardnog radnog vremena. (2) Ako Izvršitelj ne ispuni SLA ciljeve iz razloga na svojoj strani, dužan je provesti korektivne mjere. Financijske kompenzacije (service credits) primjenjuju se samo ako su izričito ugovorene u Ugovoru ili aneksu. (3) SLA se ne primjenjuje u slučajevima koji su izvan kontrole Izvršitelja, a osobito: stockout zbog nedovoljnih zaliha Naručitelja, netočni ili nepotpuni podaci u nalogu, zakašnjele ASN najave, viša sila ili propusti prijevoznika. Članak 11. Odgovornost (1) Izvršitelj se obvezuje da će pri postupanju s Robom Naručitelja postupati s dužnom pažnjom dobrog gospodarstvenika. Izvršitelj odgovara za stvarnu, izravnu štetu na Robi nastalu krivnjom Izvršitelja. (2) Ukupna odgovornost Izvršitelja za izravnu štetu ograničena je — po štetnom događaju — na onaj iznos koji je niži između iduće dvije opcije: (a)	increased load, whereby email shall be a sufficient form of communication. Article 9 Security and insurance (1) The Contractor has, to the greatest extent possible, secured the warehouse space, which includes continuous video surveillance, an alarm system and a fire detection system. (2) The Contractor shall, at its own expense and for the entire duration of the Contractual Relationship, take out and maintain in force an insurance policy covering the premises and the property under its management against the risks of burglary, theft, fire and water damage, on standard commercial terms with a reputable insurance company. (3) The Client is obliged to insure the Goods for their full value (stock), including risks which are not or cannot be covered by the Contractor's policy, unless the Parties expressly agree otherwise. If the Client requires a higher level of protection than that provided by the Contractor's standard insurance program, it may arrange additional insurance subject to a surcharge in accordance with the Price List. Article 10 SLA standards (1) The Contractor undertakes to meet the minimum service levels (SLA) defined in the Agreement. The SLA is measured on a monthly basis, unless the Parties agree otherwise, and applies to orders duly received (complete data, available Goods, intact packaging) within standard working hours. (2) If the Contractor fails to meet the SLA targets for reasons attributable to it, it shall implement corrective measures. Financial compensation (service credits) shall apply only where expressly agreed in the Agreement or an annex. (3) The SLA does not apply in cases beyond the Contractor's control, and in particular: stockout due to insufficient stock of the Client, inaccurate or incomplete data in the order, late ASN notifications, force majeure or carrier failures. Article 11 Liability (1) The Contractor undertakes to handle the Client's Goods with the due diligence of a prudent businessperson. The Contractor is liable for actual, direct damage to the Goods caused by the Contractor's fault. (2) The Contractor's total liability for direct damage is limited — per damage event — to whichever is the lower of the following two
---	--

fakturne ili nabavne vrijednosti konkretne oštećene ili izgubljene Robe ili (b) zbroja naknada koje je Naručitelj platio Izvršitelju za usluge u prethodna tri kalendarska mjeseca (rolling cap). Pritom kumulativna godišnja odgovornost Izvršitelja za sve štetne događaje zajedno ne može prelaziti iznos od 100.000,00 EUR. Ako Ugovorom nije drukčije ugovoreno, ova pravila čine jedini mjerodavni okvir odgovornosti Izvršitelja. (3) Iznimka — dozvoljeno odstupanje zaliha (allowed loss): Izvršitelj ne odgovara za manjak ili razliku u zalihama koji ne prelaze postotak dogovoren Ugovorom, a koji se primjenjuje isključivo na Robu zaprimanu bez komadnog prebrojavanja ili pri kojoj je ASN Naručitelja bio netočan. Specifični slučajevi s netaknutom ambalažom procjenjuju se posebno. (4) Metoda utvrđivanja visine naknade: iznos naknade za konkretnu štetu utvrđuje se prema nižoj od sljedećih dviju vrijednosti — deklariranoj vrijednosti Robe iz ASN-a ili dokumentirano dokazivoj vrijednosti (faktura, otpremnica i sl.). Ova odredba uređuje način izračuna iznosa, a ne ograničenje odgovornosti iz stavka 2. ovog članka. (5) Izvršitelj ne odgovara za izgublenu dobit, posljedičnu štetu, gubitak reputacije ni druge neizravne štete, osim u slučaju namjere ili grube nepažnje. (6) Izvršitelj ne odgovara za radnje ili propuste prijevoznika ili trećih osoba nastale nakon uredne predaje pošiljke, kao ni za štete uzrokovane višom silom, požarom, poplavom, provalnom krađom ili drugim izvanrednim okolnostima iznad iznosa koji prizna osiguravajuće društvo Izvršitelja, osim ako je šteta izravna posljedica propusta Izvršitelja. (7) Kada je izvršenje usluga u cijelosti ili djelomično povjereno trećim stranama (hosting, prijevoz, IT sustavi), Izvršitelj ne preuzima odgovornost za kvalitetu, dostupnost ili propuste tih trećih strana.	amounts: (a) the invoice or acquisition value of the specific damaged or lost Goods, or (b) the aggregate of the fees paid by the Client to the Contractor for services during the preceding three calendar months (rolling cap). The cumulative annual liability of the Contractor for all damage events combined shall not exceed EUR 100,000.00. Unless otherwise agreed in the Agreement, these rules constitute the sole applicable framework of the Contractor's liability. (3) Exception — allowed loss in stock: The Contractor is not liable for any shortage or discrepancy in stock not exceeding the percentage agreed in the Agreement, which applies exclusively to Goods received without a piece count or where the Client's ASN was inaccurate. Specific cases involving intact packaging shall be assessed separately. (4) Method of determining the amount of compensation: the amount of compensation for a particular damage shall be determined as the lower of the following two values — the declared value of the Goods stated in the ASN, or the documented demonstrable value (invoice, delivery note, and the like). This provision governs the method of calculating the amount, and not the limitation of liability under paragraph 2 of this Article. (5) The Contractor is not liable for loss of profit, consequential damage, loss of reputation or other indirect damages, except in the case of intent or gross negligence. (6) The Contractor is not liable for acts or omissions of carriers or third parties arising after proper handover of the shipment, nor for damages caused by force majeure, fire, flood, burglary or other extraordinary circumstances in excess of the amount recognised by the Contractor's insurance company, unless the damage is a direct consequence of a failure by the Contractor. (7) Where the provision of services is entrusted in whole or in part to third parties (hosting, transport, IT systems), the Contractor does not assume liability for the quality, availability or failures of such third parties.
Članak 12. Reklamacije i postupak prijave štete (1) Reklamacije se podnose elektroničkom poštom (cs@2forge.io) uz odgovarajuću dokumentaciju. Primjenjuju se sljedeći prekluzivni rokovi: za pogrešno isporučene artikle ili količine — najkasnije u roku od pet Radnih dana od primitka pošiljke od strane krajnjeg primatelja; za vidljiva oštećenja pošiljke — odmah pri isporuci uz napomenu u dostavnim dokumentima prijevoznika; za manjkove ili odstupanja zaliha — u roku od pet Radnih dana od zaprimanja izvještaja o inventuri ili cycle-countu. Obveza je Izvršitelja na	Article 12 Complaints and damage claim procedure (1) Complaints are submitted by email (cs@2forge.io) together with appropriate supporting documentation. The following preclusive deadlines apply: for incorrectly delivered items or quantities — no later than within five Business Days of receipt of the shipment by the end recipient; for visible damage to the shipment — immediately upon delivery, with a note on the carrier's delivery documents; for shortages or stock discrepancies — within five Business Days of receipt of the stocktake or cycle count report. The

reklamacije odgovoriti u roku od 3 Radna dana od dana zaprimanja. (2) Izvršitelj je dužan dokumentirati svaki slučaj oštećenja, manjka ili odstupanja koji nastane u skladištu ili tijekom manipulacije Robom, i to fotografiranjem i sastavljanjem internog zapisnika odmah po utvrđivanju, te bez odgode obavijestiti Naručiitelja s dostavom dokumentacije. Naručiitelj je dužan na zahtjev Izvršitelja dostaviti fotografije i drugu traženu dokumentaciju koja se odnosi na status Robe u razdobljima kada nije bio u posjedu Izvršitelja. (3) Reklamacija podnesena izvan prekluzivnih rokova iz stavka 1. ne priznaje se, osim u slučaju skrivene štete koja se nije mogla razumno uočiti ranije. (4) Izvanredne kontrole zaliha, ad-hoc inventure i istrage na zahtjev Naručiitelja naplaćuju se prema Cjeniku.	Contractor is obliged to respond to complaints within 3 Business Days of receipt. (2) The Contractor is obliged to document every case of damage, shortage or discrepancy arising in the warehouse or during handling of the Goods, by photographing it and drawing up an internal record immediately upon its identification, and to notify the Client without delay with the documentation attached. The Client is obliged, at the Contractor's request, to provide photographs and other requested documentation relating to the status of the Goods during periods when they were not in the Contractor's possession. (3) A complaint submitted outside the preclusive deadlines set out in paragraph 1 shall not be recognised, except in the case of hidden damage which could not reasonably have been detected earlier. (4) Extraordinary stock checks, ad-hoc stocktakes and investigations at the Client's request shall be charged in accordance with the Price List.
Članak 13. Plaćanje	Article 13 Payment
(1) Naručiitelj se obvezuje platiti usluge prema primljenim računima Izvršitelja, unutar roka dospijeća. (2) Ako Ugovorom nije drukčije određeno: (a) minimalna mjesečna naknada i ugovoreni paket usluga naplaćuju se unaprijed; (b) dodatne i varijabilne usluge obračunavaju se i fakturiraju na kraju svakog kalendarskog mjeseca prema stvarno izvršenim količinama. Račun za usluge pružene u prethodnom mjesecu Izvršitelj dostavlja Naručiitelju elektroničkom poštom najkasnije do 10. dana tekućeg mjeseca, a rok plaćanja je 14 dana od datuma izdavanja računa. (3) U slučaju kašnjenja s plaćanjem Naručiitelj duguje zatezne kamate u iznosu od 0,02% iznosa dospjele obveze za svaki dan kašnjenja. (4) Ako Naručiiteljeva ukupna mjesečna potrošnja ne dosegne ugovorenu minimalnu mjesečnu naknadu, Naručiitelju se naplaćuje minimalna naknada određena Ugovorom. Minimalna mjesečna naknada predstavlja naknadu za aktivni ugovorni odnos u tekućem mjesecu i ne uračunava se u naknadu za prijevremeni raskid iz članka 16. stavka 4. ovih Općih uvjeta, koja predstavlja zaseban instrument osiguranja Izvršiteljevog interesa za cijelo obvezno razdoblje. (5) Izvršitelj potraživanja iz ugovornog odnosa može osigurati policom osiguranja potraživanja kod osiguravajuće kuće po vlastitom izboru. Naručiitelj je sklapanjem Ugovora unaprijed	(1) The Client undertakes to pay for the services in accordance with the invoices received from the Contractor, within the due date. (2) Unless otherwise determined by the Agreement: (a) the minimum monthly fee and the agreed service package are charged in advance; (b) additional and variable services are calculated and invoiced at the end of each calendar month in accordance with the quantities actually performed. The Contractor shall deliver the invoice for services rendered in the preceding month to the Client by email no later than the 10th day of the current month, and the payment deadline is 14 days from the date of issue of the invoice. (3) In the event of late payment, the Client shall owe default interest at the rate of 0.02% of the amount of the due obligation for each day of delay. (4) If the Client's total monthly spend does not reach the agreed minimum monthly fee, the Client shall be charged the minimum fee determined by the Agreement. The minimum monthly fee represents a fee for the active Contractual Relationship in the current month and is not credited against the early termination fee under Article 16, paragraph 4 of these General Terms, which constitutes a separate instrument safeguarding the Contractor's interest for the entire Commitment Period. (5) The Contractor may secure its receivables arising from the Contractual Relationship by a trade receivables insurance policy with an insurance company of its choice. By signing the Agreement,

upoznat s tim i suglasan da Izvršitelj, u slučaju neplaćanja dospjelih obveza, potraživanje ustupi osiguravatelju (ili trećoj strani) radi naplate, pri čemu osiguravatelj (ili treća strana) stupa u sva prava Izvršitelja prema Naručitelju i provodi naplatu sukladno vlastitim pravilima i ugovornom odnosu s Izvršiteljem. Ustup potraživanja osiguravatelju (ili trećoj strani) ne zahtijeva dodatnu suglasnost Naručitelja. Naručitelja se o ustupu potraživanja obavještava pisanim putem. (6) Izvršitelj može, po vlastitoj slobodnoj procjeni, zatražiti od Naručitelja uplatu pologa kao instrumenta osiguranja plaćanja, osobito u slučaju visokovrijedne Robe, povećanog kreditnog rizika ili na početku ugovornog odnosa. Iznos pologa i rok njegove uplate utvrđuju se Ugovorom ili pisanom obaviješću Izvršitelja. Polog se uračunava u podmirenje dospjelih obveza Naručitelja ili se vraća Naručitelju u roku od 14 dana od prestanka ugovornog odnosa, pod uvjetom da su sve obveze Naručitelja prema Izvršitelju u cijelosti podmirene. Ako Naručitelj ne uplati zatraženi polog u roku koji odredi Izvršitelj, Izvršitelj ima pravo obustaviti pružanje usluga ili odbiti zaprimanje Robe do uplate pologa.	the Client is informed of this in advance and agrees that the Contractor may, in the event of non-payment of due obligations, assign the receivable to the insurer (or a third party) for collection, whereupon the insurer (or third party) steps into all of the Contractor's rights against the Client and carries out collection in accordance with its own rules and its contractual relationship with the Contractor. The assignment of the receivable to the insurer (or a third party) does not require the Client's additional consent. The Client shall be notified of the assignment in writing. (6) The Contractor may, at its sole discretion, request the Client to pay a deposit as an instrument of payment security, in particular in the case of high-value Goods, increased credit risk or at the beginning of the Contractual Relationship. The amount of the deposit and the deadline for its payment shall be determined by the Agreement or by a written notice from the Contractor. The deposit is credited against the Client's due obligations or is returned to the Client within 14 days of termination of the Contractual Relationship, provided that all of the Client's obligations towards the Contractor have been fully settled. If the Client fails to pay the requested deposit within the deadline set by the Contractor, the Contractor is entitled to suspend the provision of services or to refuse receipt of Goods until the deposit is paid.
Članak 14. Pravo zadržanja i obustava usluge (1) Za sva potraživanja koja ima prema Naručitelju temeljem ugovornog odnosa, Izvršitelj ima pravo zadržanja Robe Naručitelja koja se nalazi u skladištu, sukladno primjenjivim odredbama Zakona o obveznim odnosima. Izvršitelj to pravo može ostvariti zadržavanjem Robe do potpune naplate svih dospjelih potraživanja, uključujući glavnicu, zatezne kamate i troškove. Naručitelj je ovlašten preuzeti Robu tek nakon što u cijelosti podmiri sve dospjele obveze, o čemu Strane po potrebi sastavljaju primopredajni zapisnik. (2) Ako Naručitelj kasni s plaćanjem dospjelih obveza više od pet Radnih dana, Izvršitelj ima pravo, uz prethodnu pisanu obavijest Naručitelju, obustaviti pružanje usluga (uključujući otpremu Robe) i odbiti izdavanje Robe Naručitelju, njegovim predstavnicima ili kupcima. Usluge se nastavljaju sljedeći Radni dan od dana kada Naručitelj podmiri sve dospjele obveze i kada Izvršitelj zaprimi potvrdu o uplati. (3) Naknada za reaktivaciju usluge nakon obustave naplaćuje se prema Cjeniku.	Article 14 Right of retention and suspension of services (1) For all receivables which it has against the Client under the Contractual Relationship, the Contractor has the right of retention over the Client's Goods located in the warehouse, in accordance with the applicable provisions of the Civil Obligations Act. The Contractor may exercise this right by retaining the Goods until full payment of all due receivables, including the principal, default interest and costs. The Client is entitled to take over the Goods only after it has fully settled all due obligations, in respect of which the Parties shall, where necessary, draw up a handover record. (2) If the Client is more than five Business Days late in paying its due obligations, the Contractor has the right, upon prior written notice to the Client, to suspend the provision of services (including the dispatch of Goods) and to refuse to release the Goods to the Client, its representatives or its customers. Services shall resume on the next Business Day following the day on which the Client settles all due obligations and the Contractor receives confirmation of payment. (3) The fee for reactivating the service following suspension is charged in accordance with the Price List.
Članak 15. Raskid Ugovornog odnosa	

(1) Izvršitelj je ovlašten jednostrano raskinuti Ugovorni odnos pisanom obaviješću, bez poštivanja otkaznog roka, u slučaju da Naručitelj: (a) ne plati dospjele račune u roku od 15 dana od dana dospjeća i ne podmiri dug ni u dodatnom roku od pet dana po opomeni; (b) ne uplati ugovoreni polog; (c) postane insolventan, prezadužen ili se nad njim pokrene stečajni postupak ili postupak likvidacije; (d) ne dostavlja urednu dokumentaciju o Robi ili daje netočne podatke koji uzrokuju značajan rizik ili štetu Izvršitelju; (e) isporučuje zabranjenu Robu ili Robu koja zahtijeva posebne uvjete bez prethodnog pisanog odobrenja Izvršitelja.

(2) Ako Naručitelj kasni s plaćanjem više od 20 dana, Izvršitelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovorni odnos uz pisanu obavijest pet radnih dana unaprijed, bez obveze naknade štete Naručitelju.

(3) Ako Izvršitelj raskida ugovorni odnos zbog razloga iz stavka 1. ovog članka, a raskid nastupa unutar Obveznog razdoblja, Naručitelj je dužan platiti naknadu za prijevremeni raskid iz članka 16. stavka 4. ovih Općih uvjeta, u roku od 15 dana od dana raskida. Raskid ugovornog odnosa zbog krivnje Naručitelja ne oslobađa Naručitelja te obveze.

(4) Raskid ugovornog odnosa ne oslobađa Naručitelja obveze plaćanja svih usluga pruženih do trenutka raskida, kao ni svih ostalih dospjelih novčanih obveza temeljem ugovornog odnosa. Izvršitelj zadržava pravo zadržanja Robe iz članka 14. stavka 1. ovih Općih uvjeta i nakon raskida, sve do potpune naplate svih potraživanja prema Naručitelju.

Članak 16. Otkaz ugovornog odnosa

(1) Svaka Strana ovlaštena je, neovisno o razlogu, jednostrano otkazati ugovorni odnos uz otkazni rok od 60 (šezdeset) dana od dana slanja pisane obavijesti na adrese elektroničke pošte navedene u Ugovoru, osim ako je Ugovorom određen drukčiji otkazni rok.

(2) Otkaz ugovornog odnosa ne oslobađa Naručitelja obveze plaćanja svih usluga pruženih do isteka otkaznog roka, kao ni svih ostalih dospjelih novčanih obveza. Izvršitelj zadržava pravo zadržanja Robe iz članka 14. stavka 1. ovih Općih uvjeta i za vrijeme otkaznog roka i nakon njegova isteka, sve do potpune naplate svih potraživanja prema Naručitelju.

Article 15 Termination for cause of the Contractual Relationship

(1) The Contractor is entitled to unilaterally terminate the Contractual Relationship by written notice, without observing a notice period, in the event that the Client: (a) fails to pay due invoices within 15 days of the due date and fails to settle the debt even within an additional five-day period after a reminder; (b) fails to pay the agreed deposit; (c) becomes insolvent or over-indebted, or bankruptcy or liquidation proceedings are initiated against it; (d) fails to provide proper documentation regarding the Goods or provides inaccurate data which causes significant risk or damage to the Contractor; (e) delivers prohibited Goods or Goods requiring special conditions without the Contractor's prior written approval.

(2) If the Client is more than 20 days late in payment, the Contractor has the right to unilaterally terminate the Contractual Relationship upon five business days' prior written notice, without any obligation to compensate the Client.

(3) If the Contractor terminates the Contractual Relationship for the reasons set out in paragraph 1 of this Article, and the termination occurs within the Commitment Period, the Client is obliged to pay the early termination fee under Article 16, paragraph 4 of these General Terms, within 15 days of the date of termination. Termination of the Contractual Relationship for the Client's fault does not release the Client from this obligation.

(4) Termination of the Contractual Relationship does not release the Client from the obligation to pay for all services rendered up to the moment of termination, nor for all other due monetary obligations arising from the Contractual Relationship. The Contractor retains the right of retention over the Goods under Article 14, paragraph 1 of these General Terms even after termination, until full collection of all receivables from the Client.

Article 16 Termination by notice of the Contractual Relationship

(1) Each Party is entitled, irrespective of the reason, to unilaterally terminate the Contractual Relationship by giving 60 (sixty) days' notice from the date of dispatch of a written notice to the email addresses specified in the Agreement, unless the Agreement specifies a different notice period.

(2) Termination by notice of the Contractual Relationship does not release the Client from the obligation to pay for all services rendered until the expiry of the notice period, nor for all other due monetary obligations. The Contractor retains the right of retention over the Goods under Article 14, paragraph 1 of these General Terms during the notice period and after its expiry, until full collection of all receivables from the Client.

(3) Ako je to moguće, Izvršitelj je pri otkazu dužan predati sve podatke o stanju zaliha i stupnju izvršenosti usluga na način koji Naručitelju omogućuje razumno jednostavan prijenos na novog izvršitelja.

(4) Ako je Ugovorom određeno Obvezno razdoblje, Naručitelj koji otkáže ugovorni odnos prije njegova isteka dužan je Izvršitelju platiti naknadu za prijevremeni raskid u iznosu koji odgovara zbroju minimalnih mjesečnih naknada određenih Ugovorom za preostale mjesece do isteka obveznog razdoblja. Naknada dospijeva u roku od 15 dana od dana prijevremenog otkaza. Ista obveza nastaje i ako Izvršitelj raskida ugovorni odnos zbog razloga na strani Naručitelja iz članka 15. stavka 1. ovih Općih uvjeta. Ako Ugovorom nije određeno Obvezno razdoblje, ugovorni odnos sklapa se na neodređeno vrijeme uz otkazni rok iz stavka 1. ovog članka, bez obveze plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

Članak 17. Napuštena roba

(1) Po prestanku ugovornog odnosa (raskidom ili otkazom) Naručitelj je dužan preuzeti Robu iz skladišta u roku od deset dana od dana prestanka, o vlastitom trošku. Obveza plaćanja naknade za skladištenje traje do trenutka potpunog preuzimanja Robe.

(2) Ako Naručitelj ne preuzme Robu u navedenom roku, Izvršitelj je ovlašten, po vlastitom nahođenju i uz prethodnu pisanu obavijest Naručitelju: (a) nastaviti skladištiti Robu na trošak Naručitelja, (b) predati Robu na čuvanje trećoj strani na trošak Naručitelja ili (c) pokrenuti sudski postupak radi naplate potraživanja i namirenja iz vrijednosti Robe u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima o pohrani i pravu zadržanja.

Članak 18. Viša sila

Nijedna Strana ne odgovara za neispunjenje obveza uzrokovano okolnostima više sile (prirodne nepogode, požari velikih razmjera, rat, štrajkovi, nedostupnost potrebne infrastrukture, epidemije i sl.), pod uvjetom da bez odgode pisanim putem obavijesti drugu Stranu i poduzme razumne mjere za ublažavanje posljedica.

Članak 19. Povjerljivost i zaštita podataka

(1) Strane će čuvati kao povjerljive sve informacije koje saznaju tijekom ugovornog odnosa, uključujući cijene, procese, podatke o kupcima i poslovne planove, te ih neće otkrivati

(3) Where possible, the Contractor shall, upon termination, hand over all data on stock levels and the status of service performance in a manner that enables the Client to make a reasonably straightforward transfer to a new contractor.

(4) If the Agreement specifies a Commitment Period, a Client which terminates the Contractual Relationship before its expiry is obliged to pay the Contractor an early termination fee in an amount corresponding to the sum of the minimum monthly fees specified in the Agreement for the remaining months until the expiry of the Commitment Period. The fee is due within 15 days of the date of early termination. The same obligation arises if the Contractor terminates the Contractual Relationship for reasons attributable to the Client under Article 15, paragraph 1 of these General Terms. If the Agreement does not specify a Commitment Period, the Contractual Relationship is concluded for an indefinite term subject to the notice period set out in paragraph 1 of this Article, without any obligation to pay an early termination fee.

Article 17 Abandoned goods

(1) Upon termination of the Contractual Relationship (whether for cause or by notice), the Client is obliged to take over the Goods from the warehouse within ten days from the date of termination, at its own expense. The obligation to pay the warehousing fee continues until the moment of full collection of the Goods.

(2) If the Client fails to collect the Goods within the said period, the Contractor is entitled, at its own discretion and upon prior written notice to the Client: (a) to continue warehousing the Goods at the Client's expense, (b) to entrust the Goods to a third party for safekeeping at the Client's expense, or (c) to initiate court proceedings to collect the receivables and to satisfy them out of the value of the Goods, in accordance with the provisions of the Civil Obligations Act on safekeeping and the right of retention.

Article 18 Force majeure

Neither Party shall be liable for the non-performance of obligations caused by circumstances of force majeure (natural disasters, large-scale fires, war, strikes, unavailability of necessary infrastructure, epidemics, and the like), provided that it notifies the other Party in writing without delay and takes reasonable measures to mitigate the consequences.

Article 19 Confidentiality and data protection

(1) The Parties shall keep confidential all information they become aware of during the Contractual Relationship, including prices,

trećim osobama, osim ako je to nužno za izvršenje usluga (npr. prijevoznici, IT dobavljači) ili to zahtijeva zakon. Obveza povjerljivosti vrijedi za trajanja ugovornog odnosa i još tri godine po njegovu prestanku.

(2) Ako Izvršitelj u okviru pružanja usluga obrađuje osobne podatke u ime Naručitelja, Strane potvrđuju da je Naručitelj voditelj obrade, a Izvršitelj izvršitelj obrade u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR). Obrada osobnih podataka uređuje se posebnim ugovorom o obradi podataka (DPA) koji se zaključuje kao prilog Ugovoru ili kao zasebni dokument.

Članak 20. Usklađenost

(1) Svaka Strana izjavljuje i jamči da u obavljanju svoje poslovne djelatnosti i u izvršavanju ugovornog odnosa postupa u skladu s primjenjivim propisima o suzbijanju korupcije, mita, pranja novca i drugim relevantnim propisima usklađenosti (compliance), uključujući primjenjive propise Europske unije i Republike Hrvatske. Nijedna Strana neće, izravno ni posredno, nuditi, davati, tražiti ni primati bilo kakvu neprimjerenu korist u vezi s ugovornim odnosom. Povreda ove odredbe daje oštećenoj Strani pravo na trenutni raskid ugovornog odnosa bez otkaznog roka i bez obveze naknade štete prema Strani koja je povredu počinila.

(2) Svaka Strana obvezuje se da će u izvršavanju ugovornog odnosa postupati u skladu sa svim primjenjivim zakonskim i podzakonskim propisima Republike Hrvatske i Europske unije, uključujući propise o zaštiti tržišnog natjecanja, zaštiti potrošača, radnom pravu, zaštiti osobnih podataka i zaštiti okoliša. Svaka Strana samostalno snosi odgovornost za osiguranje vlastite usklađenosti s primjenjivim propisima i dužna je bez odgode obavijestiti drugu Stranu ako sazna za okolnost koja bi mogla ugroziti zakonito izvršavanje Ugovornog odnosa.

(3) Svaka Strana izjavljuje i jamči da nije predmet međunarodnih sankcija, da nije uvrštena na liste zabranjenih ili ograničenih osoba nadležnih tijela EU, SAD-a ili UN-a, te da neće koristiti usluge iz ovog ugovornog odnosa u svrhe koje bi bile u suprotnosti s primjenjivim propisima o izвозnoj kontroli ili međunarodnim sankcijskim režimima. Svaka Strana obvezuje se odmah obavijestiti drugu Stranu ako dođe u situaciju koja bi mogla dovesti do povrede ove odredbe. Povreda ove odredbe daje drugoj Strani pravo na trenutni raskid ugovornog odnosa bez otkaznog roka.

processes, customer data and business plans, and shall not disclose them to third parties, except where this is necessary for the performance of the services (e.g. carriers, IT suppliers) or where required by law. The confidentiality obligation applies for the duration of the Contractual Relationship and for a further three years after its termination.

(2) Where the Contractor processes personal data on behalf of the Client in the course of providing the services, the Parties acknowledge that the Client is the controller and the Contractor is the processor within the meaning of the General Data Protection Regulation (GDPR). The processing of personal data is governed by a separate data processing agreement (DPA), concluded as an annex to the Agreement or as a separate document.

Article 20 Compliance

(1) Each Party represents and warrants that, in conducting its business activities and in performing the Contractual Relationship, it acts in accordance with the applicable rules on the prevention of corruption, bribery, money laundering and other relevant compliance regulations, including the applicable rules of the European Union and the Republic of Croatia. Neither Party shall, directly or indirectly, offer, give, request or receive any improper advantage in connection with the Contractual Relationship. A breach of this provision entitles the affected Party to immediate termination of the Contractual Relationship, without a notice period and without any obligation to compensate the Party in breach.

(2) Each Party undertakes to act, in performing the Contractual Relationship, in accordance with all applicable laws and subordinate regulations of the Republic of Croatia and the European Union, including rules on competition protection, consumer protection, employment law, personal data protection and environmental protection. Each Party is solely responsible for ensuring its own compliance with the applicable regulations and is obliged to notify the other Party without delay if it becomes aware of any circumstance that could jeopardise the lawful performance of the Contractual Relationship.

(3) Each Party represents and warrants that it is not subject to international sanctions, that it is not listed on any list of prohibited or restricted persons of the competent authorities of the EU, the USA or the UN, and that it shall not use the services arising from this Contractual Relationship for purposes contrary to applicable export control regulations or international sanctions regimes. Each Party undertakes to immediately notify the other Party if it finds itself in a situation that could lead to a breach of this provision. A breach of this provision entitles the other Party to immediate

Članak 21. Ostale odredbe

(1) Izmjene i dopune Ugovora moraju biti u pisanom obliku i potpisane od strane ovlaštenih predstavnika obiju Strana, osim u slučajevima u kojima je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom izričito dopušteno drukčije (npr. ažuriranje Cjenika uz obavijest).

(2) Sva korespondencija i obavijesti po ugovornom odnosu dostavljaju se na adrese elektroničke pošte navedene u Ugovoru. Komunikacija elektroničkom poštom smatra se pisanom formom za potrebe naloga, potvrda i obavijesti, osim kada je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom izričito propisan potpisani aneks.

(3) Sva prava i obveze iz ugovornog odnosa nisu prenosiva na treće osobe bez prethodne pisane suglasnosti druge Strane, osim u slučaju prijenosa na povezana društva u okviru iste poslovne grupacije, uz uvjet da prijenos ne umanjuje mogućnost urednog izvršenja usluga.

(4) Nevršenje ili kašnjenje bilo koje Strane u ostvarivanju njezinih prava ne smatra se odricanjem od toga prava. Prava i pravna sredstva predviđena ugovornim odnosom ne isključuju prava i pravna sredstva koja Strane inače imaju prema zakonu.

(5) Ako neka odredba ovih Općih uvjeta ili Ugovora bude proglašena ništavom ili neprovedivom, to ne utječe na valjanost ostalih odredbi. Strane se obvezuju uložiti razumne napore kako bi ništavu ili neprovedivu odredbu zamijenile valjanom koja odgovara svrsi koju se željelo postići.

(6) Za ugovorni odnos uređen ovim Općim uvjetima i Ugovorom mjerodavno je pravo Republike Hrvatske. U slučaju spora Strane se obvezuju pokušati ga riješiti sporazumno u roku od 30 dana od nastanka spora. Ako sporazumno rješenje nije postignuto u tom roku, Strane se obvezuju prije pokretanja sudskog postupka provesti postupak mirenja (medijacije) pred ovlaštenim medijatorom. Tek ako medijacija ne rezultira nagodbom u roku od 60 dana od njezina pokretanja, Strane mogu pokrenuti sudski postupak pred stvarno nadležnim sudom u Zagrebu. Iznimno, obveza pokretanja postupka mirenja ne primjenjuje se na sporove koji se odnose isključivo na naplatu dospjelih novčanih potraživanja (neplaćeni računi, zatezne kamate, naknada za prijevremeni raskid i sl.), za koje Izvršitelj ima pravo odmah, bez prethodne medijacije, pokrenuti sudski ili ovršni postupak pred nadležnim sudom ili javnim bilježnikom

termination of the Contractual Relationship, without a notice period.

Article 21 Miscellaneous provisions

(1) Amendments and supplements to the Agreement must be in written form and signed by the authorised representatives of both Parties, except in cases where these General Terms or the Agreement expressly permit otherwise (e.g. updating the Price List by way of notice).

(2) All correspondence and notices under the Contractual Relationship shall be sent to the email addresses specified in the Agreement. Communication by email shall be deemed to be in written form for the purposes of orders, confirmations and notices, except where these General Terms or the Agreement expressly require a signed annex.

(3) None of the rights and obligations arising from the Contractual Relationship may be transferred to third parties without the prior written consent of the other Party, except in the case of a transfer to affiliated companies within the same business group, provided that the transfer does not impair the proper performance of the services.

(4) The failure to exercise, or any delay by either Party in exercising, any of its rights shall not be deemed a waiver of such right. The rights and remedies provided for under the Contractual Relationship do not exclude the rights and remedies otherwise available to the Parties under the law.

(5) If any provision of these General Terms or of the Agreement is declared null and void or unenforceable, this shall not affect the validity of the remaining provisions. The Parties undertake to use reasonable efforts to replace the null and void or unenforceable provision with a valid one corresponding to the purpose intended to be achieved.

(6) The Contractual Relationship governed by these General Terms and the Agreement is subject to the law of the Republic of Croatia. In the event of a dispute, the Parties undertake to attempt to resolve it amicably within 30 days of the dispute arising. If an amicable resolution is not reached within that period, the Parties undertake, before initiating court proceedings, to conduct mediation proceedings before an authorised mediator. Only if mediation does not result in a settlement within 60 days of its commencement may the Parties initiate court proceedings before the court having subject-matter jurisdiction in Zagreb. By way of exception, the obligation to initiate mediation proceedings does not apply to disputes relating exclusively to the collection of due monetary receivables (unpaid invoices, default interest, early termination fee, and the like), in respect of which the Contractor has the right to immediately, without prior

odnosno postupiti u skladu sa člankom 13. stavak 5. ovih uvjeta. (7) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave na web-stranici Izvršitelja. Izvršitelj zadržava pravo izmjene Općih uvjeta uz pisanu obavijest Naručitelju najmanje 30 dana unaprijed putem web-stranice i elektroničke pošte. Ako Naručitelj ne prihvaća izmjene koje su za njega bitno nepovoljnije, ima pravo otkazati ugovorni odnos s učinkom najkasnije dan prije stupanja izmjena na snagu.	mediation, initiate court or enforcement proceedings before the competent court or notary public, or to act in accordance with Article 13, paragraph 5 of these General Terms. (7) These General Terms enter into force on the date of their publication on the Contractor's website. The Contractor reserves the right to amend the General Terms upon written notice to the Client at least 30 days in advance, via the website and by email. If the Client does not accept amendments which are significantly less favourable to it, it has the right to terminate the Contractual Relationship with effect no later than the day before the amendments take effect.
--	---