



**INA - INDUSTRIJA NAFTE, d.d.**

**OPĆI UVJETI PRODAJE EURO  
LOŽIVOG ULJA EKSTRA LAKOG  
(JEDNOKRATNE ISPORUKE /  
fizičke osobe)**

**INA - INDUSTRIJA NAFTE, d.d.**

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS  
FOR SALE OF EURO FUEL OIL  
EXTRA LIGHT (ONE-TIME  
DELIVERIES / natural persons)**

09.03.2026.

## SADRŽAJ

1)	UVJETI NARUČIVANJA PROIZVODA .....	2
2)	UVJETI ISPORUKE PROIZVODA .....	3
3)	DOKUMENTI KOJI PRATE PROIZVODE .....	5
4)	CIJENA.....	6
5)	OBVEZE KUPCA.....	6
6)	UVJETI PLAĆANJA.....	6
7)	UVJETI CESTOVNOG PRIJEVOZA.....	7
8)	GARANCIJA I CERTIFIKAT KVALITETE.....	7
9)	VLASNIŠTVO I PRIJELAZ RIZIKA .....	7
10)	REKLAMACIJE.....	7
11)	REACH UREDBA .....	9
12)	VIŠA SILA.....	10
13)	MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNI SUD .....	11
14)	RASKID NARUDŽBE.....	11
15)	KLAUZULA TAJNOSTI I POVJERLJIVOSTI.....	11
16)	OBRADA PODATAKA .....	12
17)	TRGOVINSKE RESTRIKCIJE .....	13
18)	ETIČKI KODEKS .....	16

## CONTENTS

1)	TERMS AND CONDITIONS FOR PRODUCT ORDERING.....	2
2)	TERMS AND CONDITIONS FOR PRODUCT DELIVERY .....	3
3)	DOCUMENTS ACCOMPANYING THE PRODUCTS.....	6
4)	PRICE .....	6
5)	OBLIGATIONS OF THE BUYER .....	6
6)	TERMS OF PAYMENT .....	7
7)	TERMS AND CONDITIONS OF ROAD TRANSPORT.....	7
8)	GUARANTEE AND QUALITY CERTIFICATE.....	7
9)	OWNERSHIP AND RISK TRANSFER .....	7
10)	COMPLAINTS .....	8
11)	REACH REGULATION .....	10
12)	FORCE MAJEURE .....	10
13)	GOVERNING LAW AND COMPETENT COURT .....	11
14)	ORDER TERMINATION .....	11
15)	SECURITY AND CONFIDENTIALITY CLAUSE .....	12
16)	DATA PROCESSING .....	13
17)	TRADE RESTRICTIONS .....	13
18)	CODE OF ETHICS .....	16

**OPĆI UVJETI PRODAJE EURO LOŽIVOG ULJA EKSTRA LAKOG (JEDNOKRATNE ISPORUKE) (dalje u tekstu: OU)**

**PREAMBULA**

INA-INDUSTRIJA NAFTE, d.d., Zagreb, Avenija Većeslava Holjevca 10, (dalje u tekstu: INA ili Prodavatelj) izradila je OU koji se, osim ukoliko se strane drugačije ne dogovore, primjenjuju na Kupce fizičke osobe koji putem narudžbe za jednokratne isporuke kupuju Euro loživo ulje ekstra lako (EURO LUEL) (dalje u tekstu: Proizvod) te za koje INA organizira prijevoz.

OU sastavni su dio takve narudžbe o prodaji Proizvoda prihvaćene od strane Prodavatelja (dalje u tekstu: Narudžba ili Ugovor) te Kupac dostavom Narudžbe potvrđuje kako je upoznat sa sadržajem OU objavljenih na INA-inoj web stranici i prihvaća ih kao obvezujuće.

INA je ovlaštena izmijeniti i/ili dopuniti odredbe OU u svakom trenutku. U slučaju izmjene OU, Prodavatelj će na svojoj web stranici objaviti obavijest o izmjeni najmanje 8 kalendarskih dana prije stupanja na snagu izmijenjene verzije OU. Na Kupce će se primjenjivati važeći OU objavljeni na INA-inoj web stranici na dan zaprimanja Narudžbe.

Mjerodavna je hrvatska verzija OU.

OU stupaju na snagu dana 09.03.2026. godine.

**1) UVJETI NARUČIVANJA PROIZVODA**

1.1. Prodavatelj prodaje Kupcu Proizvod temeljem prihvata Narudžbe. Naručivanje Proizvoda odvija se putem besplatnog telefona 0800-0809 (za područje cijele Hrvatske), putem INA-ine web stranice (online naručivanje).

1.2. Upućivanjem Narudžbe na jedan od prethodno predviđenih načina u svrhu ulaska u kupoprodajni pravni odnos, Kupac Proizvoda prima na znanje da INA prikuplja, obrađuje i koristi u navedenu svrhu najmanje sljedeće osobne podatke: ime i prezime, adresa, OIB, kontakt telefon, e-mail adresa budući da se radi o podacima bez kojih nije moguće zaprimiti narudžbu, odnosno ostvariti kupnju. Kupac upućivanjem Narudžbe potvrđuje kako je ovim putem informiran da bez dostave traženih osobnih podataka ne može ostvariti kupnju Proizvoda.

1.3. Naručivanje Proizvoda podrazumijeva da Kupac uz osobne podatke definira i vrstu Proizvoda, količinu Proizvoda, adresu mjesta istovara, te način plaćanja.

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR SALE OF EURO FUEL OIL EXTRA LIGHT (ONE-TIME DELIVERIES) (hereinafter: GTC)**

**PREAMBLE**

INA-INDUSTRIJA NAFTE, d.d., Zagreb, Avenija Većeslava Holjevca 10 (hereinafter: INA or the Seller) has prepared the GTC which, unless otherwise agreed by the parties, shall apply to Buyers who are natural persons who purchase Euro fuel oil extra light (EURO FOEL) via an order for one-time deliveries (hereinafter: the Product) and for which INA organizes transport.

The GTC form an integral part of such an order for the sale of Products accepted by the Seller (hereinafter: Order or Contract) and by submitting the Order, the Buyer confirms that they are familiar with the content of the GTC published on INA's website and accepts them as binding.

INA is authorized to amend the GTC provisions at any time. In the event of amendment to the GTC, the Seller shall publish a notice of such amendment on its website at least 8 calendar days before the amended version of the GTC takes effect. The effective GTC published on INA's website on the date of receipt of the Order shall apply to the Buyers.

The Croatian version of the GTC shall prevail.

The GTC enter into force as of 09<sup>th</sup> March 2026.

**1) TERMS AND CONDITIONS FOR PRODUCT ORDERING**

1.1 The Seller sells the Product to the Buyer based on the acceptance of the Order. Ordering the Product is done via the toll-free number 0800-0809 (for the entire territory of Croatia), via INA's website (online ordering).

1.2 By placing an Order using one of the previously provided methods for the purpose of entering into a sales legal relationship, the Product Buyer acknowledges that, for the above stated purpose, INA collects, processes and uses at least the following personal information: name and surname, address, PIN, contact phone number, e-mail address, on account of the foregoing being information in absence of which it is not possible to receive an order or make a purchase. By placing an Order, the Buyer confirms that they are hereby informed that they shall not be able to purchase the Product without providing the requested personal information.

1.3 Product ordering implies that the Buyer, in addition to their personal information, defines the type of

1.4. Osim u slučajevima kada je drugačije utvrđeno između Prodavatelja i Kupca, Prodavatelj prihvaća isporučiti Proizvod:

- unutar tri radna dana od dana zaprimanja Narudžbe veće od 500 litara,
- unutar 5 radnih dana od dana zaprimanja narudžbe za 500 litara

Ukoliko je Narudžba zaprimljena iza 12:00 sati radnog dana Prodavatelja, te tijekom vikenda ili blagdana, danom zaprimanja Narudžbe smatrat će se prvi slijedeći radni dan (radno vrijeme Prodavatelja je od 08:00-16:00h, od ponedjeljka do petka, osim blagdana).

U slučaju izmjene Narudžbe, ista će se smatrati zaprimljenom trenutkom potvrde obiju strana da je Narudžba usuglašena.

Kod isporuka na otoke za narudžbe veće od 500 litara Prodavatelj prihvaća isporučiti proizvod unutar 5 radnih dana od dana zaprimanja narudžbe, a za narudžbe od 500 litara potreban je međusoban dogovor u vezi rokova isporuke.

1.5. Prodavatelj prihvaća isporuku od minimalno 500 litara goriva, u protivnom Prodavatelj nije dužan prihvatiti Narudžbu niti isporučiti Proizvod.

1.6. Ukoliko je Narudžba prihvatljiva, Prodavatelj će dan prije planirane isporuke, telefonom nazvati Kupca ili će slanjem SMS poruke najaviti okvirno vrijeme isporuke. Također, vozač autocisterne Prodavatelja će na dan isporuke kontaktirati Kupca i najaviti okvirno vrijeme dolaska.

1.7. Prodavateljev prihvrat zaprimljene Narudžbe ovisi o trenutnoj raspoloživosti Proizvoda, transportnih kapaciteta i optimalnih troškova izvršenja Narudžbe, te se u tom smislu izmjena ili neprihvatanje Narudžbe neće smatrati kršenjem obveza od strane Prodavatelja.

## 2) UVJETI ISPORUKE PROIZVODA

2.1. Prodavatelj organizira prijevoz vlastitim ili prijevoznim sredstvom ovlaštenog prijevoznika angažiranog od strane Prodavatelja (dalje u tekstu: „autocisterna Prodavatelja“).

2.2. Kupac je obavezan osigurati nesmetan i siguran pristup autocisterne Prodavatelja mjestu isporuke, te prihvatni spremnik i cjelokupnu prihvatnu i manipulativnu instalaciju opremiti sukladno zakonskim propisima koji reguliraju manipulacijom opasnih tvari klase 3.

2.3. Prodavatelj može odbiti istovar ukoliko Kupac ne omogućiti siguran pristup autocisterni Prodavatelja

Product, Product quantity, address of the place of unloading, and method of payment

1.4 Unless otherwise agreed between the Seller and the Buyer, the Seller agrees to deliver the Products:

- within three business days from the date of receipt of the Order higher than 500 liters
- within five business days from the date of receipt of the Order for 500 liters

If the Order is received after 12:00 p.m. on a business day of the Seller, as well as during the weekend or holiday, the first following business day shall be deemed as the date of receipt of the Order (the Seller's business hours are from 08:00 a.m. to 04:00 p.m., Monday to Friday, except on holidays).

In the event of a modification of the Order, such modification shall be deemed as received at the moment when both of the parties confirm that the Order has been agreed upon.

In the case of deliveries to islands the Seller agrees to deliver the Products within five business days from the date of receipt of the Order. For the order of 500 liters it is necessary to reach a mutual Contract regarding the delivery dates.

1.5. The Seller shall accept deliveries of a minimum of 500 liters of fuel, otherwise the Seller is not obliged to accept the Order or deliver the Product.

1.6. If the Order is deemed acceptable, the Seller shall call the Buyer by phone the day before the planned delivery or send an SMS message to announce the approximate time of delivery. Additionally, the driver of the Seller's truck tanker shall contact the Buyer on the day of delivery and announce the approximate time of arrival.

1.7 The Seller's acceptance of the Order received depends on the current availability of the Product, transport capacities and the optimal order performance costs, and in that respect, modification or non-acceptance of the Order shall not be considered as a breach of obligations by the Seller.

## 2) TERMS AND CONDITIONS FOR PRODUCT DELIVERY

2.1 The Seller shall organize transportation using its own means of transport or a means of transport of an authorized carrier hired by the Seller (hereinafter: "Seller's truck tanker").

prema mjestu istovara ili prihvatna manipulativna instalacija ne odgovara propisanim uvjetima sigurnog istovara vozila.

2.4. Prodavatelj se obvezuje da će autocisterne Prodavatelja udovoljavati propisanim tehničkim uvjetima prijevoza opasnih tvari.

2.5. Isporuka Proizvoda podrazumijeva iskrcaj naručene količine Proizvoda u spremnik određen od strane Kupca.

2.6. Prodavatelj će naručenu količinu Proizvoda u vrsti i kvaliteti utovariti na autocisternu Prodavatelja na za to određenom terminalu Prodavatelja i o tome će izdati Otpremnicu te osigurati prijevoz i isporuku Proizvoda do mjesta istovara i isporuke naznačenog u narudžbi Kupca.

2.7. Istovar naručenog Proizvoda na mjestu isporuke obavlja se putem ovjerenog protočnog mjerila obujma na autocisterni Prodavatelja, a što je vidljivo iz ovjere naljepnice DZM na mjernom sustavu autocisterne Prodavatelja.

2.8. U slučaju kvara protočnog mjerila obujma - mjerne grupe na autocisterni Prodavatelja za vrijeme istovara Proizvoda, uslijed čega nije moguće utvrditi količinu Proizvoda koji je istovaren putem protočnog mjerila obujma na vozilu, za kontrolu istovarene količine mjerodavni su podaci o istovarenoj količini Proizvoda koji su utvrđeni odgovarajućim, zakonski ovjerenim mjerilom Kupca.

2.9. U slučaju kvara protočnog mjerila obujma - mjerne grupe na autocisterni Prodavatelja netom prije istovara Proizvoda, Prodavatelj će biti obavezan izvršiti propuštenu isporuku ponovno čim to bude mogao.

2.10. Proizvod se prima kako slijedi:

- Po dolasku autocisterne Prodavatelja na mjesto isporuke, Kupac provjerava i potvrđuje elemente Otpremnice s elementima Narudžbe. Ukoliko Kupac utvrdi odstupanje u podacima (količina, vrsta Proizvoda), može odbiti primiti Proizvod.
- Kupac je dužan potvrditi vozaču autocisterne Prodavatelja na prijevoznoj dokumentaciji da prijemni spremnik može u cijelosti prihvatiti dopremljenu količinu Proizvoda. U slučaju da se procijeni kako Kupac neće moći primiti cjelokupnu naručenu i dopremljenu količinu, razlozi istoga evidentirat će se na prijevoznoj dokumentaciji.
- Prodavatelj je suglasan za iskrcaj samo u slučaju da Proizvod može biti iskrcan koristeći maksimalno 50 metara dugo crijevo. Prodavatelj zbog sigurnosnih razloga ne može prihvatiti narudžbe koje zahtijevaju iskrcaj Proizvoda s crijevom dužim od 50 metara.

2.2. The Buyer is obliged to provide an unrestricted and secure access of the Seller's truck tanker to the delivery location, reception tank and to ensure that the complete reception and handling installation is fitted in accordance with the legal regulations governing the handling of class 3 hazardous goods.

2.3 If the Buyer does not ensure a safe access for the Seller's truck tanker to the place of unloading, or the reception and handling installation does not comply with the regulations of safe vehicle unloading, the Seller may refuse unloading.

2.4 The Seller undertakes that the Seller's truck tanker shall comply with the prescribed technical conditions for the transport of hazardous goods.

2.5 The delivery of the Product means the unloading of the ordered quantity of the Product into the tank designated by the Buyer.

2.6 The Seller shall load the ordered quantity of the Product, in type and quality, to the Seller's truck tanker at the Seller's terminal designated therefore and shall issue a Bill of Lading thereon and ensure transport and delivery of the Product to the location of unloading and delivery specified in the Buyer's order.

2.7 Unloading of the ordered Product at the delivery location is performed by means of a certified volume flow meter on the Seller truck tanker, as seen on the SOM <State Office for Metrology> label placed on the Seller truck tanker measuring system.

2.8 In the event of a failure of the volume flow meter - meter group on the Seller's truck tanker during Product unloading, whereby it is not possible to determine the quantity of the Product that is unloaded by means of a volume flow meter on the vehicle, the data on unloaded Product quantity determined using the appropriate, legally certified meter of the Buyer shall be used for the control of unloaded quantity.

2.9 In the event of a failure of the volume flow meter - meter group on the Seller's truck tanker just before unloading the Product, the Seller shall be obliged to perform the failed delivery as soon as possible.

2.10 The product is accepted as follows:

- Upon arrival of the Seller's truck tanker at the delivery location, the Buyer verifies and confirms the elements of the Bill of Lading with the elements of the Order. If the Buyer determines a discrepancy in the data (Product quantity, type), they shall refuse to accept the Product.
- The Buyer is obliged to confirm to the driver of the Seller's truck tanker on the transport documentation that the reception tank can fully accept the delivered Product quantity. In the event that it is determined that the Buyer shall not be able to accept the entire ordered and delivered

- U slučaju da Kupac ne može omogućiti siguran pristup autocisterni Prodavatelja do mjesta iskrcaja, ili neosnovano ne prihvaćaju dostavljeni Proizvod, Prodavatelj može obračunati transportni trošak Kupcu.
- Ukoliko je pri Narudžbi predviđeno plaćanje na licu mjesta Kupac je obavezan vozaču Prodavatelja prije isporuke dokazati da može odmah po primitku platiti isporuku, predočenjem gotovine ili autorizacijom kartice.

2.11. Prije nego započne istovar Kupac je dužan provjeriti postavljanje brojila mjernog sustava na autocisterni Prodavatelja na početni – nulti položaj. Ukoliko kupac želi i smatra potrebnim, prije početka isporuke može dodatno provjeriti:

- stanje plombi na mjernom sustavu vozila (autocisterna Prodavatelja),
- pomoću letve i paste da u komorama autocisterne Prodavatelja nema vode,
- vizualne značajke Proizvoda uzimanjem uzoraka Proizvoda iz autocisterne Prodavatelja,
- čistoću prozirnog stakla na kraju iskrcajne instalacije autocisterne Prodavatelja.

2.12. Kupac zajedno s Prodavateljevim prijevoznikom može uzeti uzorak dopremljenog Proizvoda iz autocisterne Prodavatelja sukladno zakonskim propisima koji reguliraju ručno uzorkovanje tekućih naftnih goriva (standard HRN EN ISO 3170).

2.13. U slučajevima utvrđivanja nesukladnosti u gore opisanim aktivnostima, Kupac je dužan izvijestiti Prodavatelja prije započinjanja istovara Proizvoda. Ukoliko Kupac odbija prihvatiti Proizvod, razlozi odbijanja isporuke trebaju biti zapisani u otpremnoj dokumentaciji i ovjereni od Kupca i vozača autocisterne Prodavatelja.

2.14. U slučaju prihvaćanja isporuke, Kupac jasno pokazuje prikladno označeno mjesto gdje se treba spojiti iskrcajno crijevo autocisterne Prodavatelja radi iskrcaja Proizvoda, na temelju čega vozač autocisterne vrši spajanje i započinje istovar.

2.15. Kupac je obavezan nadzirati tijek istovara te je po završetku istovara dužan ovjeriti otpremnu dokumentaciju.

2.16. Kupcu se fakturira istovarena količina prema mjerilu protoka (MS-u), definirana na Dostavnici.

### 3) DOKUMENTI KOJI PRATE PROIZVODE

Prodavatelj će Kupcu predati kopiju ispisa rezultata mjerila protoka. Kupac ovjerava primitak proizvoda svojim potpisom na otpremnim dokumentima. Iskrcana količina je temelj za izdavanje fiskalnog računa Kupcu.

quantity, reasons therefor shall be recorded in the transport documentation.

- The Seller agrees to unload only if the Product can be unloaded using a hose with a maximum length of 50 meters. For safety reasons, the Seller shall not accept orders that require that a hose longer than 50 meters be used for unloading the Product.

- In the event that the Buyer cannot provide safe access for the Seller's truck tanker to the location of unloading, or does not accept the delivered Products without justified reasons therefor, the Seller may charge the costs of transportation to the Buyer.

- If payment on site is provided for in the Order, the Buyer is obliged to prove to the driver of the Seller, prior to delivery, that they can pay for the delivery immediately upon receipt, by presenting cash or authorizing a card.

2.11 Before commencing the unloading, the Buyer is obliged to check that the counter of the measuring system on the Seller's truck tanker is set to the initial - zero position.

If the Buyer so wishes and considers it necessary, they can additionally check the following before the commencement of delivery:

- the condition of the seals on the vehicle's measuring system (Seller's truck tanker),
- check that there is no water in the chambers of the Seller's truck tanker using laths and paste,
- visual features of the Product by taking samples of the Product from the Seller's truck tanker,
- the cleanliness of the transparent glass at the end of the unloading installation of the Seller's truck tanker.

2.12 The Buyer may, together with the Seller's carrier, take a sample of the delivered product from the Seller's truck tanker in accordance with the legal regulations governing manual sampling of liquid petroleum fuels (HRN EN ISO 3170 standard).

2.13 In cases where non-conformities in the activities described above have been determined, the Buyer shall notify the Seller before commencing the Product unloading. If the Buyer refuses to accept the Product, the reasons for the refusal of delivery shall be written in the shipping documentation and certified by the Buyer and the driver of the Seller's truck tanker.

2.14 In the event of delivery acceptance, the Buyer shall clearly show the appropriately designated location where the unloading hose of the Seller's truck tanker shall be connected for the purpose of unloading the Product, on the basis of which the driver of the truck tanker performs the connection and commences the unloading.

#### 4) CIJENA

4.1. Prodajna cijena je cijena iz Prodavateljevog službeno važećeg cjenika na dan isporuke, koja uključuje sve porezne i druge zakonske obveze u skladu s važećim propisima (dalje u tekstu: Prodajna cijena).

Informacija o Prodajnoj cijeni dostupna je na besplatnom telefonu 0800-0809 te na službenoj web stranici INA-e:

<https://www.ina.hr/home/kupci/veleprodaja-i-narucivanje/privatni-korisnici/pregled-cijena/>

4.2. Prodajna cijena odnosi se na Proizvode u volumnim jedinicama (litre) pri temperaturi od 15°C, te je izražena u eurima po litri (EUR/l).

4.3. Ukoliko se vrši isporuka na otoke trajektom, Prodavatelj će Kupca dodatno teretiti za trošak brodskog prijevoza u iznosu od 0,01 EUR/l bez PDV-a.

#### 5) OBVEZE KUPCA

5.1. Kupac slanjem narudžbe jamči da posjeduje sve potrebne suglasnosti, dozvole, ovlaštenja ili slično, koje je sukladno važećim propisima dužan ishoditi.

5.2. Kupac kao osoba kojoj je prodan ili isporučen Proizvod EURO LU EL za namjenu grijanja jamči Prodavatelju kako će predmetno loživo ulje koristiti isključivo za namjenu grijanja Kupca te jamči da ima odgovarajući sustav grijanja odnosno spremnike za skladištenje EURO LU EL-a.

5.3. Ukoliko Kupac ne pribavi pravovremeno dokumentaciju navedenu u članku 5.1 ili se utvrdi da jamstvo iz članka 5.2. nije istinito, INA može obustaviti isporuku Proizvoda dok predmetna dokumentacija ne bude pribavljena i/ili raskinuti Narudžbu bez odgovornosti za eventualnu štetu nastalu na strani Kupca zbog predmetnog raskida. Kupac je dužan namiriti svu štetu INA-i koja je direktno ili indirektno nastala zbog činjenice kako Kupac nema dokumentaciju navedenu u st.1. ovog članka.

#### 6) UVJETI PLAĆANJA

6.1. Valuta fakturiranja i plaćanja je euro (EUR).

6.2. Kupac je obvezan platiti Proizvod na licu mjesta, nakon što Prodavatelj isporuči Proizvod u spremnik Kupca. Način plaćanja je gotovina ili kreditna kartica (do 6 rata).

2.15 The Buyer is obliged to monitor the unloading process and, upon completion of unloading, is obliged to certify the shipping documentation.

2.16. The Buyer shall be invoiced for the unloaded quantity according to the flow meter (FM), defined on the Delivery Note.

#### 3) DOCUMENTS ACCOMPANYING THE PRODUCTS

The Seller shall provide the Buyer with a copy of the flow meter printout. The Buyer confirms receipt of the product by signing the shipping documents. The unloaded quantity is the basis for issuing a fiscal invoice to the Buyer.

#### 4) PRICE

4.1 Sales price is the price from the Seller's officially valid price list as at the date of shipment, which includes all tax and other legal obligations in accordance with applicable regulations (hereinafter: Sales Price).

Information about the Sales Price is available on the toll-free phone number 0800-0809 and on the official INA website:

<https://www.ina.hr/home/kupci/veleprodaja-i-narucivanje/privatni-korisnici/pregled-cijena/>

4.2 The Sales Price refers to the Products in volume units (liters) at a temperature of 15°C, and is expressed in euro per liter (EUR/l).

4.3 If delivery is made to islands by ferry, the Buyer shall be additionally charged a ferry transportation cost of 0.01 EUR/l excluding VAT.

#### 5) OBLIGATIONS OF THE BUYER

5.1 By sending the Order, the Buyer guarantees that they possess all the necessary consents, permits, authorizations or similar documents, which they are obliged to obtain in accordance with applicable regulations.

5.2 The Buyer, as the person to whom the EURO FOEL Product for heating purposes has been sold or delivered, guarantees to the Seller that the fuel oil in question shall be used exclusively for the Buyer's heating purposes and guarantees that they possess an appropriate heating system or tanks for storing the EURO FOEL.

If the Buyer does not obtain the documentation specified in Article 5.1 in a timely manner, or it is

6.3. Prodavatelj se obvezuje izdati račun za isporučeni Proizvod prilikom isporuke Proizvoda.

#### 7) UVJETI CESTOVNOG PRIJEVOZA

U slučajevima kada Kupac neosnovano odbije preuzeti naručenu količinu Proizvoda koju je Prodavatelj dostavio na mjesto isporuke, Prodavatelj ima pravo teretiti Kupca za iznos transportnih troškova zbog neprihvaćene količine.

#### 8) GARANCIJA I CERTIFIKAT KVALITETE

8.1. Prodavatelj garantira da Proizvod koji se isporučuje udovoljava važećim specifikacijama kvalitete na hrvatskom tržištu.

8.2. Prodavatelj potvrđuje kvalitetu proizvoda u skladu s trenutno važećim propisima na dokumentu Izjava o sukladnosti. Isti se na kupčev zahtjev daje na uvid.

8.3. Prodavatelj osigurava kvalitetu Proizvoda do ulaska Proizvoda u spremnik Kupca.

#### 9) VLASNIŠTVO I PRIJELAZ RIZIKA

9.1. Pod pretpostavkom da propisi ne isključuju ograničenje odgovornosti, Prodavatelj će preuzeti odgovornost samo za smanjenje vrijednosti koja se dogodila na imovini Kupca u slučaju zakašnjenja isporuke te neće biti obavezan nadoknaditi moguće druge (uključivo indirektno) štete.

9.2. Prodavatelj je odgovoran za Proizvod i snosi rizik štete nad Proizvodom kojeg isporučuje autocisternom Prodavatelja u procesu transporta od terminala Prodavatelja do mjesta istovara Kupca.

9.3. Vlasništvo nad Proizvodom i rizik štete prelaze sa Prodavatelja na Kupca nakon što je Proizvod prošao ulazni otvor spremnika Kupca na adresi isporuke određenoj od strane Kupca, čime će se ujedno smatrati da je izvršena primopredaja Proizvoda.

#### 10) REKLAMACIJE

10.1. Reklamaciju je moguće dostaviti putem:

- besplatnog telefona: 0800-1112
- e-mail adrese: [ina-besplatni.telefon@ina.hr](mailto:ina-besplatni.telefon@ina.hr)
- online obrasca: [www.ina.hr](http://www.ina.hr)
- pošte na adresu:  
INA - Industrija nafte, d.d.  
Avenija V. Holjevca 10  
10020 ZAGREB

determined that the guarantee referred to in Article 5.2. is not true, INA may suspend the delivery of the Product until the relevant documentation is obtained and/or terminate the Order without liability for any damage incurred to the Buyer due to such termination. The Buyer shall compensate INA for any damage that, directly or indirectly, occurred due to the fact that the Buyer does not possess the documentation specified in par. 1 of this Article.

#### 6) TERMS OF PAYMENT

6.1 The currency of invoicing and payment is the euro (EUR).

6.2 The Buyer is obliged to pay for the Product on site, after the Seller delivers the Product into the Buyer's tank. The method of payment is cash or credit card (up to 6 installments).

6.3 The Seller undertakes to issue an invoice for the delivered Product upon delivery of the Product.

#### 7) TERMS AND CONDITIONS OF ROAD TRANSPORT

In cases where the Buyer unreasonably refuses to take over the ordered quantity of Product delivered by the Seller to the delivery location, the Seller may charge the Buyer with transport costs due to the unaccepted quantity.

#### 8) GUARANTEE AND QUALITY CERTIFICATE

8.1 The Seller guarantees that the Product delivered comply with the applicable quality specifications on the Croatian market.

8.2 The Seller confirms the quality of the product in accordance with the applicable regulations using the Declaration of Conformity document. This document shall be made available for inspection at the request of the Buyer.

8.3 The Seller ensures the quality of the Product up to the moment of entry of the Product into the tank of the Buyer.

#### 9) OWNERSHIP AND RISK TRANSFER

9.1 Subject to the assumption that the regulations do not exclude the limitation of liability, the Seller shall only be accountable for the impairment of the Buyer's assets in the event of delays in delivery and shall not

Goriva - Domaća prodaja – Podrška prodaji

Prilikom prijave reklamacije potrebno je dostaviti sljedeće podatke:

- ime i prezime, adresa i kontakt telefon/mobitel/ e-mail podnositelja reklamacije
- ime i prezime, OIB, adresa, primatelja robe (ako se razlikuje od podnositelja reklamacije)
- razlog reklamacije
- datum isporuke
- vrsta i količina robe
- broj računa i po mogućnosti prosljediti kopiju računa i ostale relevantne dokumente

Odgovor na reklamaciju biti će dostavljen u roku 15 dana od datuma zaprimanja reklamacije.

10.2. Rješavanje reklamacija na količinu uzet će se na razmatranje ukoliko je Kupac uložio reklamaciju prilikom primopredaje Proizvoda i evidentirao istu na Otpremnici, a formalnu reklamaciju u pismenom obliku uložio u roku od 2 radna dana od primopredaje Proizvoda, pri čemu će se reklamacija na količinu u slučaju mjerenja mjerilom Kupca uzeti u obzir samo ukoliko je takvo mjerilo ovjereno. Reklamacije na kvalitetu uzet će se u razmatranje ukoliko su iste podnesene Prodavatelju u roku od 10 radnih dana od primopredaje Proizvoda. Pritužbe podnesene nakon isteka navedenih rokova neće se razmatrati i tretirat će se kao zastarjele.

10.3. Prodavatelj će prihvatiti reklamacije isključivo u pogledu Proizvoda za koji Kupac može dokazati da potječe od Prodavatelja.

10.4. Kupac može ispostaviti reklamaciju na količinu Proizvoda kada Kupac posumnja u točnost utvrđene istovarene količine putem mjerila protoka na autocisterni Prodavatelja istovremenom kontrolom vlastitim mjerilom koje također mora biti ovjereno (razlika mjerila primatelja i mjerila prodavatelja odstupa više od 1%).

10.5. Za štetu zbog prepunjenja spremnika Kupca odgovoran je Kupac.

10.6. Prodavatelj će svaku reklamaciju na primopredajnu količinu Proizvoda obrađivati zajedno sa predstavnikom Kupca. Rješavanje reklamacija provodi se na sljedeći način:

1. Prodavatelj će analizirati primopredajnu dokumentaciju na kojoj je utvrđena istovarena količina putem mjernog sustava na vozilu (autocisterni Prodavatelja), ili
2. Prodavatelj će analizirati ispostavljenju reklamaciju isključivo pod uvjetom da je kontrolirana količina utvrđena zakonski ovjerenim mjerilom od Kupca.

be liable to compensate for other possible (including indirect) damages.

9.2 The Seller is accountable for the Product and liable for the risk of damage to the Product delivered using the Seller's truck tanker during the transport process from the Seller's terminal to the Buyer's unloading location.

9.3 The ownership of the Product and the risk of damage is transferred from the Seller to the Buyer after the Product has passed the inlet opening of the Buyer's tank at the delivery address indicated by the Buyer, whereby the Product handover shall be considered to have been performed.

## 10) COMPLAINTS

10.1 Complaints can be submitted via:

- toll-free phone: 0800-1112
- E-mail address: [ina-besplatni.telefon@ina.hr](mailto:ina-besplatni.telefon@ina.hr)
- online form: [www.ina.hr](http://www.ina.hr)
- by mail to the address:  
INA - Industrija nafte, d.d.  
Avenija V. Holjevca 10  
10020 ZAGREB  
Fuels - Domestic Sales - Sales Support

When filing a complaint, the following information must be provided:

- name and surname, address and contact telephone/mobile phone/e-mail of the person submitting the complaint
- name and surname, PIN, address of the recipient of the goods (if different from the person submitting the complaint)
- reason for complaint
- date of delivery
- type and quantity of goods
- invoice number and, if possible, forward a copy of the invoice and other relevant documents

The response to the complaint shall be delivered within 15 days from the date of receipt of the complaint.

10.2 Resolving the complaints regarding quantity shall be taken into consideration if the Buyer filed a complaint at the Product handover and recorded it in the Bill of Lading, as well as filed a formal complaint in writing within 2 business days from the Product handover, whereby the complaint regarding quantity in the case of measuring using the Buyer's meter shall be taken into account only if such meter is certified. Complaints regarding quality shall be considered if they are submitted to the Seller within 10 working days from the Product handover. Complaints filed after the expiration of the aforementioned deadlines shall not be considered and shall be treated as outdated.

10.7. Za sve riješene i prihvaćene reklamacije na količinu iz članka 10.4. ovih OU, Prodavatelj će priznati/odobriti Kupcu razliku veću od dozvoljenih toleriranih količina (količinu koja prelazi 1% u odnosu na količinu utvrđenu protočnim mjerilom na auto-cisterni).

10.8. Prodavatelj ne preuzima nikakvu odgovornost za štete proizašle ili miješanjem Proizvoda u spremniku Kupca ili iz mehaničkog onečišćenja ili sadržaja vode u spremniku Kupca. Za pritužbe proizašle iz nekog drugog razloga od onih prethodno navedenih, potrebno je provesti laboratorijsko testiranje uzorka koji je uzео Prodavatelj, a kako bi se potvrdila opravdanost reklamacije.

10.9. Reklamacija na kvalitetu bit će obrađena zajedničkim naporom predstavnika Kupca i Prodavatelja i pri tome će pokušati postići dogovor vezan uz njen uzrok. Kupac je dužan Prodavatelju osigurati mogućnost obrade pritužbe na kvalitetu.

10.10. U slučaju da Prodavatelj i Kupac ne mogu utvrditi uzrok pritužbe na kvalitetu međusobnim suglasjem, Strane prihvaćaju isključivu nadležnost neovisnih inspektora zajednički nominiranih radi odlučivanja o opravdanosti pritužbe. Uzorak proizvoda neophodan za testiranje od strane neovisnih inspektora bit će ili uzorak uzet zajednički od objiju strana kao što je to navedeno u članku 2.12. ovih OU ili ukoliko nije dostupan, uzorak uzet iz jedne od navedenih mogućnosti:

- uzorak uzet iz spremnika terminala iz kojeg se Proizvod otpremao Kupcu,
- uzorak uzet iz autocisterne Prodavatelja,
- uzorak uzet iz spremnika goriva Kupca

ukoliko Kupac može dokazati da je reklamirani Proizvod (samo u slučaju skrivenih nedostataka) uskladišten u spremniku Kupca porijeklom isključivo od Prodavatelja.

10.11. Za opravdanu pritužbu troškovi testiranja od strane neovisnog inspektora bit će na teret Prodavatelja, a za neopravdanu pritužbu na teret Kupca. U slučaju da je neovisni inspektor zaključio reklamaciju u korist Kupca, Kupac može zatražiti, u okviru 3 radna dana prema njegovom vlastitom nahođenju, popust na cijenu ili besplatnu zamjenu Proizvoda.

#### 11) REACH UREDBA

11.1. INA, d.d. (Prodavatelj) potvrđuje da je Proizvod (tvar, proizvod, smjesa), u skladu s Uredbom (EZ) br. 1907/2006 Europskog Parlamenta i Vijeća o registraciji, evaluaciji, autorizaciji i ograničavanju kemikalija (u daljnjem tekstu: Uredba REACH).

10.3 The Seller shall only accept complaints for Products for which the Buyer can prove that they are derived from the Seller.

10.4 The Buyer may file a complaint regarding the quantity of the Product when the Buyer doubts the accuracy of the quantity unloaded determined by the flow meter on the Seller's truck tanker with simultaneous control by their own meter, which must also be certified (the difference between the recipient's meter and the seller's meter deviates by more than 1%).

10.5 The Buyer shall be liable for any damage caused by overfilling the Buyer's tank.

10.6 The Seller shall process each complaint regarding the Product handover quantity together with the Buyer's representative. The resolution of the complaint is performed as follows:

1. The Seller shall analyze the handover documentation on which the shipped and unloaded quantity is determined using the vehicle measuring system (Seller's truck tanker), or
2. The Seller shall analyze the filed complaint only under the condition that the controlled quantity was determined by a legally certified meter of the Buyer.

10.7 For all resolved and accepted complaints regarding the quantity pursuant to Article 10.4 of these GTC, the Seller shall recognize/approve to the Buyer the difference greater than the permitted tolerance quantities (a quantity exceeding 1% in relation to the quantity determined by the flow meter on the truck tanker).

10.8 The Seller shall not accept any liability for damage arising from or by mixing the Product in the Buyer's tank, or from mechanical contamination or water content in the Buyer's tank. For complaints arising for any other reason than the ones mentioned above, a laboratory testing of the sample taken by the Seller shall be performed to confirm the justification of the complaint.

10.9 The quality complaint shall be jointly processed by the representative of the Buyer and the Seller, whereby they shall try to reach an arrangement with regard to its cause. The Buyer shall provide the Seller with the opportunity to process the quality complaint.

10.10 In the event that the Seller and Buyer cannot determine the cause of the quality complaint by mutual consent, the Parties accept the exclusive jurisdiction of the independent inspectors jointly appointed to decide on the justification of the complaint. The sample of the product required for testing by the independent inspectors shall be sampled either jointly by both of the parties as referred to in Article 2.12 of these GTC or, if

11.2. Prodavatelj je uredno registrirao Proizvod u skladu s Uredbom REACH. Registracijski dosje Proizvoda sadrži identificirane upotrebe Proizvoda navedene u Sigurnosno-tehničkom listu (STL), navedene u Odjeljku 1.2.

11.3. Sigurnosno-tehnički list (STL) vozač je dužan pokazati kupcu na njegov zahtjev.

11.4. Ukoliko Kupac namjerava upotrijebiti Proizvod za bilo koju drugu upotrebu, koja nije pokrivena identificiranim upotrebama navedenim u Sigurnosno-tehničkom listu (STL), odmah će obavijestiti INA, d.d. e-mailom na ReachINA@ina.hr.

11.5. Ukoliko će Proizvod biti dalje distribuiran trećim stranama, Kupac će obavijestiti treću stranu u skladu s Uredbom REACH.

11.6. Kupac potvrđuje da je odgovoran za naknadu cjelokupne štete nastale kršenjem njegovih obveza koje proizlaze iz ovog članka.

## 12) VIŠA SILA

12.1. Pod višom silom podrazumijeva se slučaj kada ispunjenje Narudžbe (izuzev plaćanja dospjelih obveza), jedne strane postane nemoguće (djelomično ili potpuno) zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon prihvata predmetne Narudžbe, a prije ispunjenja Narudžbe, koji se u vrijeme prihvata Narudžbe nisu mogli predvidjeti, niti ih je strana mogla spriječiti, izbjeći ili otkloniti te za koje nije odgovorna niti jedna strana.

12.2. Ukoliko ispunjenje Narudžbe (izuzev plaćanja dospjelih obveza) jedne strane postane trajno i potpuno nemoguće, prestaje i obveza druge strane, a u odnosu na Narudžbu smatrat će se da je ista prestala po sili zakona.

12.3. Ukoliko je ispunjenje Narudžbe (izuzev plaćanja dospjelih obveza) jedne strane postalo samo djelomice nemoguće, strana koju je zadesio takav događaj dužna je odmah usmenim putem (telefonski) i dodatno pisanim putem najkasnije u roku od 3 dana od dana nastanka/prestanka događaja, izvijestiti o tome drugu stranu te joj, po mogućnosti, predočiti relevantne dokaze iz kojih se može utvrditi nastupanje ovakvog događaja i njegove posljedice, opseg i procijenjena duljina trajanja nemogućnosti ispunjenja obveze prema dostavljenoj Narudžbi. Strana koja ne postupi sukladno navedenom, odgovorna je drugoj strani za štetu koju ova pretrpi zbog propusta podnošenja takve obavijesti.

12.4. Ukoliko trajanje okolnosti više sile prelazi 15 kalendarskih dana od dana proglašenja više sile, a strane se drugačije ne dogovore, bilo koja strana ima

not available, the sample taken from one of the following options:

- a sample taken from the terminal container from which the Product was shipped to the Buyer,
- sample taken from the Seller's truck tanker,
- a sample taken from the Buyer's fuel tank if the Buyer can prove that the Product stored in the Buyer's tank (only in the event of subtle defects), which is the subject of the complaint, was derived solely from the Seller.

10.11 For a justified complaint, the costs of testing by an independent inspector shall be borne by the Seller, and for an unjustified complaint the costs shall be borne by the Buyer. In the event that an independent inspector has resolved a complaint in favor of the Buyer, the Buyer may, at their own discretion and within 3 business days, request a discount on the price or a free replacement of the Product.

## 11) REACH REGULATION

11.1 INA, d.d. (Seller) certifies that the Product (substance, product, mixture) is in conformity with Regulation (EC) No. 1907/2006 of the European Parliament and of the Council concerning the Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals (hereinafter: REACH Regulation).

11.2 The Seller has duly registered the Product in accordance with the REACH Regulation. The Registration Dossier of the Product contains the identified uses of the Product listed in the Safety Data Sheet (SDS) referred to in Section 1.2.

11.3 The driver is obliged to present the Safety Data Sheet (SDS) to the Buyer upon their request.

11.4 If the Buyer intends to use a Product for any other use not indicated by the identified uses specified in the Safety Data Sheet (SDS), they shall immediately notify INA, d.d. thereof by e-mail at ReachINA@ina.hr.

11.5 If the Product shall be further distributed to third parties, the Buyer shall notify the third party in accordance to the REACH Regulation.

11.6 The Buyer acknowledges that they are accountable for compensation of damage incurred through the violation of their obligations under the subject Article.

## 12) FORCE MAJEURE

12.1 The force majeure is considered to be the circumstance in which the fulfilment of the Order (excluding payment of matured liabilities) by one party

pravo pisanim putem zatražiti raskid Narudžbe bez štetnih pravnih posljedica.

12.5. U slučaju raskida sukladno gore navedenim odredbama, strane su dužne podmiriti sve dokumentirane troškove nastale do dana raskida.

### 13) MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNI SUD

13.1. Strane su suglasne da će se Narudžba, uključujući njen nastanak, prestanak te sve okolnosti što iz Narudžbe proizlaze ili su s njom povezane tumačiti sukladno hrvatskom pravu.

13.2. Strane su suglasne da će sve eventualne sporove iz predmetne Narudžbe rješavati dogovorom, a u slučaju kada to ne bude moguće, ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

### 14) RASKID NARUDŽBE

14.1. Svaka strana ima pravo jednostrano raskinuti Narudžbu obrazloženom pisanom izjavom u slučaju da druga strana krši uvjete Narudžbe te ukoliko ta povreda nije otklonjena u naknadnom primjerenom roku, koji počinje teći od slanja pisane obavijesti o kršenju. Ukoliko strana koja krši uvjete iz Narudžbe ne otkloni povrede u prethodno navedenom roku, istekom tog roka pravni odnos će se smatrati raskinutim. Ukoliko iz držanja koje od strana proizlazi kako ista neće ispuniti svoju obvezu niti u naknadnom primjerenom roku, ili ista izjavi da istu neće uopće ispuniti, Narudžba se može raskinuti i bez davanja naknadnog roka za ispunjenje.

14.2. U slučaju raskida Narudžbe, savjesna strana zadržava pravo na ostvarivanje zakonskih prava koja proizlaze iz predmetnog raskida, uključujući i pravo na naknadu štete.

14.3. Obavijest o raskidu Narudžbe dostavlja se drugoj strani pisanim putem.

### 15) KLAUZULA TAJNOSTI I POVJERLJIVOSTI

15.1. Strane izjavljuju da će svi podaci i činjenice do kojih dolaze temeljem posrednih i/ili neposrednih saznanja, a u vezi su sa Narudžbom, osobito ali ne ograničeno na postojanje i sadržaj Narudžbe, biti smatrani poslovnom tajnom, i strane se obvezuju ne odati ih i/ili učiniti dostupnim trećima (povezana društva Prodavatelja, definirana Zakonom o trgovačkim društvima, ne smatraju se trećima), niti ih koristiti za

is precluded (partially or totally) due to extraordinary external events occurring after the conclusion of the acceptance of the subject Order, and prior to the fulfilment of such Order, events which could not have been predicted at the time of acceptance of the Order, which the parties were unable to prevent, avoid or remove, and for which neither of the parties shall be held liable.

12.2 In the event that the fulfilment of the Order (excluding payment of matured liabilities) by one of the parties becomes permanently and completely impeded, the obligation of the other party shall also be terminated, and the subject Order shall be considered terminated by operation of law.

12.3 In the event of the fulfilment of the Order (excluding payment of matured liabilities) by one of the parties becomes only partially impeded, the party affected by such event shall immediately notify the other party thereof in verbal form (by phone), and in written form no later than 3 days after the occurrence/termination of the event, and if possible present the relevant evidence which may determine the occurrence of such event and its consequences, the scope and the estimated duration of the impossibility of fulfilment of the subject Order. The party which does not act accordingly shall answer to the other party for the damage incurred by the other party due to the failure to send such notification.

12.4 If the duration of force majeure exceeds 15 calendar days from the date of declaration of force majeure, and the parties do not reach a different arrangement, each party shall be entitled to request in written form the termination of the Order without any adverse legal consequences.

12.5 In the event of termination in accordance to the above stated provisions, the parties shall settle all documented costs incurred as at the date of termination.

### 13) GOVERNING LAW AND COMPETENT COURT

13.1 The parties agree that the Order, including its conclusion, termination, and any circumstances arising from or in connection with the Order shall be interpreted in accordance with Croatian law.

13.2 The parties agree to settle any disputes arising from the subject Order by mutual Contract, and, if that is not possible, the parties agree the jurisdiction of the competent court in Zagreb.

### 14) ORDER TERMINATION

druge svrhe od onih navedenih u predmetnoj Narudžbi, bez prethodne pisane suglasnosti druge strane.

15.2. Prethodna odredba ne primjenjuje se na informacije koje se moraju učiniti dostupnima trećoj strani koja pruža financijske, računovodstvene, usluge osiguranja ili dodatne financijske usluge (uključujući naplatu potraživanja i bonitetnu procjenu) Prodavatelju na temelju Narudžbe.

15.3. Nadalje, obveza tajnosti ne primjenjuje se na sljedeće informacije:

- 1) koje su dostupne javnosti, ili koje će postati javne u budućnosti neovisno o propustu strane koja prima podatke ili
- 2) za koje se može dokazati da su bile poznate strani koja prima podatke i prije podnošenja Narudžbe ili
- 3) do kojih je strana koja prima podatke došla putem treće strane koja nije vezana obvezom tajnosti prema strani na koju se podatak odnosi ili
- 4) podaci za koje postoji zakonska obveza da se otkriju i/ili objave, njihovo objavljivanje /otkrivanje se zahtjeva sukladno pravilima burze ili druge regulative do stupnja i u odnosu prema osobama kako je navedeno takvim propisima.

15.4. Važenje prethodno navedene obveze čuvanja tajnosti podataka ostaje na snazi još dodatne 3 godine nakon prestanka važenja predmetne Narudžbe.

#### 16) OBRADA PODATAKA

16.1. O obradi osobnih podataka od strane INA-e Kupac se može informirati u dokumentu *Politika zaštite osobnih podataka INA-inih veleprodajnih kupaca naftnih derivata i kupaca koji kupuju za kućanstva Euro loživo ulje ekstra lako, i UNP u spremnicima na domaćem tržištu* (dalje u tekstu: Politika), koja je javno dostupna na web stranici <https://www.ina.hr/zastita-osobnih-podataka/20952>.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Kupac potvrđuje da je upoznat sa sadržajem Politike.

U slučaju bilo kakvih dodatnih pitanja u vezi obrade osobnih podataka Kupac se pisanim putem može obratiti na adresu: INA-INDUSTRIJA NAFTE d.d., Av. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb, n/p Službenika za zaštitu osobnih podataka ili na e-mail adresu: [szop@ina.hr](mailto:szop@ina.hr).

16.2. Kupac se obvezuje promjenu bilo kojeg podatka, kao što je npr. promjena adrese, dostaviti u roku 48 (četrdeset i osam) sati od nastanka promjene na e-poštu: [veleprodaja@ina.hr](mailto:veleprodaja@ina.hr) ili na adresu INA, d.d., Goriva, Podrška prodaji, Av. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb. Kupac prihvaća sve posljedice, rizike i/ili troškove koji bi mogli proizaći iz propusta u ispunjenju

14.1 Each of the parties shall have the right to terminate the Order unilaterally by reasoned written notice in the event that the other party is in violation of the conditions of the subject Order, as well as if such violation has not been remedied within a reasonable period of time, commencing on the date of sending the written notification on such violation. If a party committing a violation of the conditions of the Order does not remedy such violations within the aforementioned deadline, the legal relationship shall be deemed terminated upon expiry of that deadline. If the behavior of either of the parties indicates that they shall not fulfill their obligation within a reasonable period of time, or if they declare that they shall not fulfill it, the Order may be terminated without providing any additional deadline.

14.2 In the event of termination of the Order, the conscientious party reserves the right to exercise legal rights arising from the subject termination, including the right to compensation of damages.

14.3 Notice on termination of the Order shall be delivered to the other party in writing.

#### 15) SECRECY AND CONFIDENTIALITY CLAUSE

15.1 The parties declare that all data and facts arising from indirect and/or direct knowledge in connection with the Order, in particular, but not limited to the existence and content of the Order, shall be considered a business secret, and the parties undertake not to disclose them and/or make them available to third parties (affiliated companies of the Seller, as defined by the Companies Act, are not considered third parties), nor to use them for purposes other than those specified in the subject Order, without the prior written consent of the other party.

15.2 The preceding provision does not apply to information that must be made available to a third party providing financial, accounting, insurance or additional financial services (including claims settlement and credit assessment) to the Seller on the basis of the Order.

15.3 Furthermore, the secrecy obligation shall not apply to the following information:

- 1) which are publicly available, or which shall become public in the future, irrespective of the failure of the party receiving the data, or
- 2) which can be proven to have been known to the party receiving the data even before the submission of the Order, or
- 3) which were obtained by party receiving the data through a third party not subject to the secrecy obligation towards the party to which the data relates, or

prethodno opisane obveze, uključujući, ali ne ograničavajući se pritom na posljedicu da se smatraju uručenima svi dopisi i obavijesti koji se šalju prema Kupcu na adresu koja se nalazi u evidenciji INA-e.

16.3. Kupac također prihvaća obvezu da po pozivu INA-e dostavi istoj i druge zatražene podatke u vezi s izvršenjem poslovnog odnosa.

#### 17) TRGOVINSKE RESTRIKCIJE

17.1 „Osoba protiv koje su izrečene sankcije“ podrazumijeva bilo koju osobu ili subjekt uvrštene na bilo koji od popisa posebno imenovanih osoba ili subjekata kojeg vodi Tijelo koje izriče sankcije, uključujući i povremene izmjene, dopune ili zamjene tih popisa uključujući, ali ne isključivo, popise posebno imenovanih osoba (SDN) i blokiranih osoba koje vodi američki Ured za kontrolu stranih sredstava (OFAC), konsolidirani popis ciljeva financijskih sankcija kojeg vodi Ministarstvo financija Ujedinjenog Kraljevstva (HMT), ili bilo koji sličan popis koji vodi, ili javna objava kojom se izriču sankcije od strane bilo kojeg Tijela koje izriče sankcije.

17.2 „Sankcije“ podrazumijevaju sve zakone, propise, uredbe, pravilnike, naredbe, zahtjeve, pravila ili uvjete ili propise u vezi s gospodarskim ili financijskim sankcijama ili trgovinskim embargom ili povezanim ograničavajućim mjerama koje su relevantne za ovaj Ugovor a koje s vremena na vrijeme izriču, propisuju ili provode određena tijela, uključujući i Tijelo koje izriče sankcije.

17.3 „Tijelo koje izriče sankcije“ podrazumijeva sljedeće: (i) Sjedinjene Američke Države; (ii) Ujedinjene narode; (iii) Europsku uniju; (iv) Ujedinjeno Kraljevstvo; (v) Hrvatsku; ili (vi) relevantne vladine institucije i agencije bilo koje od prethodno navedenoga, uključujući ali ne isključivo OFAC, Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, Europsku uniju i Ministarstvo financija Ujedinjenog Kraljevstva.

(a) Bez obzira na bilo koju drugu odredbu ovdje, kojom je propisano drugačije, niti Kupac niti Prodavatelj nisu obvezni izvršiti niti jednu obvezu koja se inače zahtijeva ovom Ponudom / Ugovorom (uključujući ali ne isključivo obvezu (a) izvršiti, isporučiti, prihvatiti, prodati, kupiti, platiti ili primiti novac od, za ili preko fizičke ili pravne osobe, ili (b) upustiti se u neke druge aktivnosti) ako bi to bilo protivno, nedosljedno sa, ili izložilo Ugovornu stranu kaznenim mjerama ili istrazi temeljem bilo kojih Sankcija.

(b) Svaka Ugovorna strana izjavljuje i jamči drugoj Ugovornoj strani prilikom sklapanja Ponude/ Ugovora da izvršenje, isporuka i provedba Ponude/ Ugovora ne krše niti su u sukobu niti s jednim zakonom ili propisom koji se na nju primjenjuju (uključujući ali ne isključivo bilo kakve Sankcije) i jamči da se sve obveze

4) data for which there is a legal obligation to disclose and/or publish them, for which disclosure/publishing is required in accordance with the rules of the stock exchange or other regulation up to the extent and in relation to the persons as specified in such regulations.

15.4 The validity of the foregoing obligation to maintain the data secrecy shall remain in force for an additional 3 years after the termination of the validity of the subject Order.

#### 16) DATA PROCESSING

16.1 The Buyer can find additional information on personal data processing on part of INA in the document *Personal data protection policy for wholesale customers of INA petroleum products and customers who purchase Euro fuel oil extra light, and LPG in containers for households in domestic market* (hereinafter: the Policy), which is publicly available on the website <https://www.ina.hr/zastita-osobnih-podataka/20952>.

By accepting these General Terms and Conditions, the Buyer acknowledges that they are familiar with the content of the Policy.

In the event of any additional questions regarding personal data processing, the Buyer can contact INA in written form sent to the address: INA-INDUSTRIJA NAFTE d.d., Av. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb, c/o Personal Data Protection Officer or to the e-mail address: [szop@ina.hr](mailto:szop@ina.hr).

16.2. The Buyer undertakes to submit any changes to any data, such as a change of address, within 48 (forty-eight) hours of the change occurring to the e-mail address: [veleprodaja@ina.hr](mailto:veleprodaja@ina.hr) or to the address INA, d.d., Goriva, Podrška prodaji <Fuels, Sales Support>, Av. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb. The Buyer accepts any consequences, risks and/or costs that may arise from the failure to fulfill the aforementioned obligations, including, but not limited to the consequence which presumes that all letters and notifications sent to the Buyer at their address contained in INA's records are considered duly delivered.

16.3 The Buyer furthermore accepts the obligation to also provide INA with any other requested information in connection with the execution of the business relationship, at the invitation of INA.

#### 17) TRADE RESTRICTIONS

17.1 “Sanctioned Person” means any person or entity listed on any of the lists of specially designated

relevantne Ugovorne strane temeljem Ponude/ Ugovora mogu u svakom relevantnom trenutku izvršiti a da se pritom niti jedna Ugovorna strana, niti jedan član njezine Grupe, njezini zaposlenici, službenici, direktori ili agenti ne izlažu riziku od kršenja Sankcija.

(c) Osobito:

(i) Svaka Ugovorna strana izjavljuje i jamči, uključujući i u odnosu na svaki subjekt unutar relevantne Grupe društava, da za vrijeme trajanja Ponude ili Ugovora nije Osoba protiv koje su izrečene sankcije te da nije u vlasništvu niti pod kontrolom, niti djeluje za ili u ime Osobe protiv koje su izrečene sankcije te se obvezuje odmah pisanim putem obavijestiti drugu Ugovornu stranu ukoliko se ovaj status promijeni.

(ii) Svaka će Ugovorna strana, na razumni pisani zahtjev druge strane, osigurati (ako je zakonski u mogućnosti) drugoj Ugovornoj strani sve informacije koje su joj potrebne da bi se utvrdilo jesu li ta druga Ugovorna strana, subjekti unutar njezine Grupe ili bilo koji od njezinih ili njihovih zaposlenika, službenika, direktora, savjetnika ili izvođača postali ili je razumno vjerojatno da će postati Osoba protiv koje su izrečene sankcije.

(d) Ako je postupanje jedne Ugovorne strane u suprotnosti sa, krši propise ili izlaže tu Ugovornu stranu kaznenim mjerama temeljem Sankcija („Ugrožena Ugovorna strana“), onda će ta Ugovorna strana, čim je to prije moguće u razumnim okvirima, uputiti drugoj Ugovornoj strani pisanu obavijest kako nije u mogućnosti izvršiti obvezu. Jednom kada je ugrožena Ugovorna strana poslala takvu obavijest, ona ima pravo:

(i) odmah obustaviti kompromitirajuću obvezu (bilo plaćanje bilo neku činidbu) tako dugo dok ugrožena Ugovorna strana nije u mogućnosti ispuniti svoju obvezu bez kršenja Sankcija; i/ili

(ii) ako nemogućnost izvršenja obveze traje (ili se u razumnim okolnostima očekuje da će potrajati) do isteka roka dospelosti obveze ili sve do kraja ugovornog razdoblja, ima pravo na potpuno oslobađanje od kompromitirajuće obveze i raskid ugovora; ako se relevantna obveza odnosi na plaćanje Proizvoda koji je već isporučen, kompromitirajuća obveza plaćanja ostaje zamrznuta (bez prava na kamate na otvoreni iznos plaćanja) tako dugo dok Ugrožena Ugovorna strana ne može opet zakonski, bez kršenja Sankcija izvršiti plaćanje, bez obzira na raskid ugovora.

(e) Dodatno na gore navedeno, sklapanjem Ugovora Kupac preuzima sljedeća jamstva:

(i) pružene usluge i Proizvodi koje Prodavatelj prodaje Kupcu i njegovim izvođačima neće se koristiti ili primiti u cijelosti ili djelomično, izravno ili neizravno, za vojne potrebe ili od strane krajnjeg vojnog korisnika, u suprotnosti sa Sankcijama,

(ii) pružene usluge i Proizvodi koje Prodavatelj prodaje Kupcu neće se dalje prodavati/distribuirati,

persons or entities maintained by a Sanctioning Body, each as amended, supplemented or substituted from time to time, including, without limitation, the Specially Designated Nationals and Blocked Persons lists maintained by the US Office of Foreign Assets Control ("OFAC"), the Consolidated List of Financial Sanctions Targets maintained by Her Majesty's Treasury ("HMT"), or any similar list maintained by, or public announcement of Sanctions designation made by, any Sanctioning Body.

17.2 "Sanctions" means any laws, regulations, decrees, ordinances, orders, demands, requests, rules or requirements or regulations in relation to economic or financial sanctions or trade embargoes or related restrictive measures that are relevant to this Contract which are imposed, administered or enforced from time to time by any body, including any Sanctioning Body.

17.3 "Sanctioning Body" means the following: (i) the United States of America; (ii) the United Nations; (iii) the European Union; (iv) the United Kingdom; (v) Croatia; or (vi) the respective governmental institutions and agencies of any of the foregoing, including without limitation, OFAC, the United Nations Security Council, the European Union, and HMT.

(a) Notwithstanding anything to the contrary herein, neither Buyer or the Seller shall be obliged to perform any obligation otherwise required by the tender / Contract (including without limitation an obligation to (a) perform, deliver, accept, sell, purchase, pay or receive monies to, from, or through a person or entity, or (b) engage in any other acts) if this would be in violation of, inconsistent with, or expose such party to punitive measures under if it would be in violation of, inconsistent with, or expose such party to any investigation or punitive measures under any Sanctions.

(b) Each Party represents and warrants to the other on entering into the tender/Contract that the execution, delivery and performance of the tender/Contract does not violate or conflict with any law or regulation applicable to it (including without limitation, any Sanctions) and undertakes that all of the Parties' respective obligations under the tender/Contract can at all relevant times be performed without exposing either Party, any member of its Group, its employees, officers, directors or agents to any risk of breaching Sanctions.

(c) In particular:

(i) Each Party represents and warrants, including, in respect of each entity within the respective group of companies, that throughout the duration of the tender/Contract it is not a Sanctioned Person and it is not owned or controlled by, or acting for or on behalf of

isporučivati, prenositi ili izvoziti u suprotnosti sa Sankcijama, uključujući ali ne ograničavajući se na:

- prodaju/distribuciju, opskrbu, prijenos ili izvoz bilo kojoj fizičkoj ili pravnoj osobi, subjektu ili tijelu koji podliježe Sankcijama

- prodaju/distribuciju, opskrbu, prijenos ili izvoz u Rusku Federaciju, Bjelorusiju, Iran, Sjevernu Koreju, Krim, Sevastopolj, ili područja Ukrajine koja nisu pod kontrolom vlade u oblastima Donjeck, Herson, Luhansk i Zaporizhja

- prodaju/distribuciju, opskrbu, prijenos ili izvoz bilo kojoj fizičkoj ili pravnoj osobi, subjektu ili tijelu u Ruskoj Federaciji, Bjelorusiji, Iranu, Sjevernoj Koreji, Krimu, Sevastopolju ili područjima Ukrajine koja nisu pod kontrolom vlade u oblastima Donjeck, Herson, Luhansk i Zaporizhja;

- prodaju/distribuciju, opskrbu, prijenos ili izvoz za korištenje Proizvoda u Ruskoj Federaciji, Bjelorusiji, Iranu, Sjevernoj Koreji, Krimu, Sevastopolju ili područjima Ukrajine koja nisu pod kontrolom vlade u oblastima Donjeck, Herson, Luhansk i Zaporizhja,

(iii) niti jedna transakcija između Kupca i trećih kompanija u odnosu na proizvode Prodavatelja ne provodi se u suprotnosti sa Sankcijama.

(f) Klauzula o zabrani Ruske Federacije i Bjelorusije - dodatna ograničenja u okviru članka 12g Uredbe Vijeća (EU) br. 833/2014 i članka 8g Uredbe Vijeća (EU) br. 765/2006.

(1) Kupac neće prodavati, izvoziti ili ponovno izvoziti, izravno ili neizravno, u Rusku Federaciju ili Bjelorusiju ili za upotrebu u Ruskoj Federaciji ili Bjelorusiji bilo koju robu isporučenu temeljem ili u vezi s ovim Ugovorom koja potpada pod opseg članka 12g Uredbe Vijeća (EU) br. 833/2014 i članka 8g Uredbe Vijeća (EU) br. 765/2006.

(2) Kupac će poduzeti sve napore kako bi osigurao da svrhu stavka (1) ne ugroze bilo koje treće strane niže u trgovačkom lancu, uključujući moguće preprodavače

(3) Kupac će uspostaviti i održavati adekvatan mehanizam nadzora za otkrivanje ponašanja bilo koje treće strane niže u trgovačkom lancu, uključujući moguće preprodavače, koji bi ugrozili svrhu stavka (1).

(4) Svako kršenje stavaka (1), (2) ili (3) predstavljat će materijalno kršenje bitnog elementa ovog Ugovora, a Prodavatelj ima pravo tražiti odgovarajuće pravne lijekove, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

(i) raskid ovog Ugovora; i

(ii) kaznu od 20 % ukupne vrijednosti ovog Ugovora ili cijene izvezene robe, ovisno o tome što je veće.

Prodavatelj ima pravo tražiti naknadu štete koja premašuje iznos kazne i proizlazi iz kršenja ove klauzule od strane Kupca (uključujući, ali ne ograničavajući se na novčane i ugovorne kazne).

(5) Kupac će odmah obavijestiti Prodavatelja o svim preprekama u primjeni stavaka (1), (2) ili (3), uključujući sve relevantne aktivnosti trećih strana koje bi mogle ugroziti svrhu stavka (1).

a Sanctioned Person and undertakes immediately to notify the other Party in writing if this status changes.

(ii) Each Party will, upon the reasonable written request of the other Party, provide (where it is legally able to do so) to such other Party all information it requires to determine whether such other Party, entities within its Group or any of its or their respective employees, officers, directors, advisers or contractors have become or are reasonably likely to become a Sanctioned Person.

(d) Where any performance by a party would be in violation of, inconsistent with, or expose such party to punitive measures under, the Sanctions, such party (the "Affected Party") shall, as soon as reasonably practicable give written notice to the other party of its inability to perform. Once such notice has been given the Affected Party shall be entitled:

(i) to immediately suspend the affected obligation (whether payment or performance) until such time as the Affected Party may lawfully discharge such obligation; and/or

(ii) where the inability to discharge the obligation continues (or is reasonably expected to continue) until expiration of the obligation due date or until the end of the contractual term, to a full release from the affected obligation and to terminate the contract; provided that where the relevant obligation relates to payment for goods which have already been delivered, the affected payment obligation shall remain suspended (without right to the accrual of any interest on an outstanding payment amount) until such time as the Affected Party may lawfully, without violation of Sanctions, resume payment, regardless of the termination of the contract.

(e) In addition to the above, by entering into the tender/ Contract, the Buyer undertakes the following warranties:

(i) the services provided and the Products sold by the Seller to the Buyer and its contractors will not be used or received in their entirety or in part, directly or indirectly, for military use or by a military end-user, in contravention of the Sanctions,

(ii) the services provided and the Products sold by the Seller to the Buyer will not be further sold/distributed, supplied, transferred or exported in contravention of the Sanctions, including but not limited to:

- the sale/distribution, supply, transfer or export to any natural or legal person, entity or body subject to the Sanctions;

- the sale/distribution, supply, transfer or export to Russian Federation, Belarus, Iran, North Korea, Crimea, Sevastopol or the nongovernment-controlled areas of Donetsk, Kherson, Luhansk and Zaporizhzhia oblasts in Ukraine;

- the sale/distribution, supply, transfer or export to any natural or legal person, entity or body in Russian Federation, Belarus, Iran, North Korea, Crimea, Sevastopol or the non-government-controlled areas of Donetsk, Kherson, Luhansk and Zaporizhzhia oblasts in Ukraine;

(6) Kupac će Prodavatelju staviti na raspolaganje informacije u vezi s ispunjavanjem obveza iz stavaka (1), (2) i (3) u roku od dva tjedna od jednostavnog zahtjeva za dostavom takve informacije.”

#### 18) ETIČKI KODEKS

Podnošenjem Narudžbe smatrat će se da je Kupac upoznat sa sadržajem Etičkog kodeksa INA Grupe koji time postaje obvezujući za njega. Cjelovita verzija Etičkog kodeksa dostupna je na službenoj web stranici INA Grupe, [www.ina.hr](http://www.ina.hr).

- the sale/distribution, supply, transfer or export for use in Russian Federation, Belarus, Iran, North Korea, Crimea, Sevastopol or the non-government-controlled areas of Donetsk, Kherson, Luhansk and Zaporizhzhia oblasts in Ukraine,

(iii) none of the transactions between the Buyer and third party companies concerning Seller's products are conducted in contravention of the Sanctions.

(f) No-Russia and Belarus Clause - additional restrictions within the scope of Article 12g of Council Regulation (EU) No 833/2014 and Article 8g of Council Regulation (EU) No 765/2006:

(1) The Buyer shall not sell, export or re-export, directly or indirectly, to the Russian Federation or Belarus or for use in the Russian Federation or Belarus any goods supplied under or in connection with this tender and Contract that fall under the scope of Article 12g of Council Regulation (EU) No 833/2014 and Article 8g of Council Regulation (EU) No 765/2006.

(2) The Buyer shall undertake its best efforts to ensure that the purpose of paragraph (1) is not frustrated by any third parties further down the commercial chain, including by possible resellers.

(3) The Buyer shall set up and maintain an adequate monitoring mechanism to detect conduct by any third parties further down the commercial chain, including by possible resellers, that would frustrate the purpose of paragraph (1).

(4) Any violation of paragraphs (1), (2) or (3) shall constitute a material breach of an essential element of this tender/ Contract, and the Seller shall be entitled to seek appropriate remedies, including, but not limited to:

(i) termination of this tender/ Contract; and

(ii) a penalty of 20 % of the total value of this tender/ Contract or price of the goods exported, whichever is higher.

Seller shall be entitled to claim for compensation of damages exceeding the amount of the penalty and arising from the violation of the present clause by Buyer (including, but no limited to fines and penalties).

(5) The Buyer shall immediately inform the Seller about any obstacles in applying paragraphs (1), (2) or (3), including any relevant activities by third parties that could frustrate the purpose of paragraph (1).

(6) The Buyer shall make available to the Seller information concerning compliance with the obligations under paragraph (1), (2) and (3) within two weeks of the simple request of such information.

#### 18) CODE OF ETHICS

By submitting the Order, it shall be deemed that the Buyer has been familiarized with the contents of the INA Group Code of Ethics, which shall thereby become binding for them. The full version of the Code of Ethics is available at the INA Group official website, [www.ina.hr](http://www.ina.hr).