

Ogólne Warunki Współpracy

Ogólne warunki współpracy, zwane dalej OWW, mają zastosowanie do umów zawieranych przez Clonex Sp. z o.o. Sp. k. (zwany dalej Wykonawcą) z osobami fizycznymi, osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi (zwanymi dalej Zamawiającym).

§1 Realizacja zamówień

1. Podstawę realizacji zlecenia stanowi zamówienie złożone drogą elektroniczną lub osobiście na formularzu Wykonawcy.
2. Zamówienie musi zawierać wszelkie informacje potrzebne do wykonania zlecenia, a w szczególności:
 - a) nazwę zamówienia,
 - b) wskazanie umiejscowienia pliku do druku; należy podać adres serwera, login, hasło, katalog, nazwę pliku, jeśli nie jest dołączony do zamówienia
 - c) medium
 - d) rozmiar
 - e) ilość, w przypadku wielu layoutów, nazwy i ilości poszczególnych layoutów,
 - f) kolory (PMS, HKS, RAL,) proof, cromalin,
 - g) technika i rozdzielczość druku
 - h) dokładny sposób wykończenia, sposób pakowania
 - i) adres dostawy,
3. Informacje o terminach oraz innych danych związanych z zamówieniem ustala BOK (Biuro Obsługi Klienta).

4. Termin realizacji zamówienia rozpoczyna się od momentu pisemnego potwierdzenia przez Zamawiającego zamówienia jak również dostarczenia wymaganych poprawnie przygotowanych materiałów. Ewentualne błędy, braki przesłania poprawnych plików w zamówieniu skutkują przesunięciem terminu realizacji zlecenia.
5. Termin odbioru towaru lub wysyłki wydłuża się w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, w szczególności siły wyższej, które wystąpiły po przyjęciu zamówienia, gdy takie okoliczności wystąpią u naszych dostawców. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o zaistnieniu tego rodzaju okoliczności i o ich ustąpieniu. Wykonawca nie odpowiada za szkody powstałe w skutek wystąpienia w/w okoliczności.
6. Sposoby dostarczania plików graficznych:
 - a. mail
 - b. FTP
 - c. wetransfer
7. Termin realizacji zamówienia rozpoczyna się od momentu pisemnego potwierdzenia przez Zamawiającego zamówienia jak również dostarczenia wymaganych poprawnie przygotowanych materiałów.
8. W przypadku dodruków Wykonawca nie odpowiada za różnice w kolorystyce- jest to uwarunkowane procesem technologicznym.
9. Wszelkie zmiany, wprowadzane do zamówienia po jego przyjęciu do realizacji wymagają poinformowania Wykonawcę w formie pisemnej. Wprowadzenie zmian, o ile jest to możliwe, wymaga potwierdzenia pisemnego ze strony Wykonawcy.
10. Zlecenia od nowych Zamawiających, realizujemy jedynie po opłaceniu przez Klienta pełnej kwoty faktury proforma (zaliczki) oraz po dostarczeniu dokumentów firmy. W celu uzyskania odroczonego terminu płatności należy skierować prośbę do opiekuna Wykonawcy.

§2 Przygotowanie plików do druku i wydruk próbny

1. Zamawiający zobowiązany jest do przestrzegania wymogów technicznych wskazanych przez Wykonawcę co do plików przesyłanych do druku. Szczegółowa specyfikacja znajduje się na naszej stronie internetowej www.clonex.pl a także w handbook.
2. Przesłane przez Zamawiającego pliki, powinny być przygotowane do druku wg wytycznych. Za poprawki plików Wykonawca pobiera dodatkowa opłatę wg cennika.
3. Zamawiający, chcąc mieć pewność oczekiwanej jakości wydruku, koloru oraz wybranego materiału, powinien dostarczyć proof, cromalin lub zamówić próbę wydruku. Po akceptacji przez Zamawiającego próby wydruku Wykonawca rozpoczyna produkcje zamówienia.
4. W przypadku braku zamówienia wydruku próbnego Zamawiający akceptuje wszelkie różnice kolorystyczne lub jakościowe pomiędzy wydrukiem na produkcie gotowym a pożądanym z opisu, mogące wynikać z rodzaju użytej technologii, specyfiki danej maszyny drukującej, rodzaju materiału, na którym wydruk jest wykonywany, rodzaju farb oraz innych obiektywnych czynników.
5. Akceptacja wydruku próbnego stanowi akceptację ewentualnych błędów występujących w pliku i innych uchybień mogących powstać przy wydruku.
6. Wykonawca nie ma obowiązku przechowywania archiwum zamówień i plików graficznych.

§3 Technika druku

1. Wyróżniamy techniki druku: UV, solwent, sublimacja
2. Ze względu na występowanie różnego rodzaju maszyn drukujących, wydruki mogą znacznie różnić się kolorystyką. Druk cyfrowy w CMYK-u na materiałach, które stosujemy różni się od innych technik druku np. offsetu, sitodruku.
3. Wydruk tych samych plików na różnych maszynach i materiałach może różnić się od siebie.
4. Drukujemy przy wykorzystaniu oryginalnych wartości CMYK użytych w pliku oraz drukujemy kolorem białym. Nie drukujemy kolorów: złotego, srebrnego i kolorów hexachrome, z odcieniem metalicznym lub fluorescencyjnych.
5. Przy druku na powierzonym materiale Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za stopień ich przydatności jak i za ewentualne wady czy też uszkodzenia mogące ujawnić się w trakcie druku.

§4 Warunki finansowe

1. Transakcje ubezpieczone są w firmie Eurler Hermes.
2. Zlecenia od nowych Zamawiających, realizujemy jedynie po opłaceniu przez Klienta pełnej kwoty faktury proforma (zaliczki) oraz po dostarczeniu dokumentów firmy. W celu uzyskania odroczonego terminu płatności należy skierować prośbę do opiekuna Wykonawcy.
3. Za datę dokonania płatności uważa się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Wykonawcy.

4. W dniu upływu terminu płatności Zamawiający otrzymuje maila z komunikatem przypominającym o zaległości. Po upływie 3 dni Zamawiający otrzymuje ponaglenie zapłaty.
5. W przypadku notorycznych opóźnień w płatnościach, Wykonawca może podjąć decyzje o wycofaniu odroczonego terminu płatności. Sprawy rozpatrywane są indywidualnie.
6. Wykonawca może podjąć decyzję o pobraniu zaliczki na poczet realizowanego zamówienia.
7. Jeżeli Zamawiający zalega z zapłatą poprzedniego zlecenia albo z zapłatą uzgodnionej zaliczki – Wykonawca może wstrzymać lub przerwać realizację zlecenia lub odmówić wydania towaru.
8. Do należności, płatnych po terminie, Wykonawca zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.
9. Wykonawca wysyła faktury pocztą elektroniczną, na wyraźne pisemne życzenie Klienta pocztą tradycyjną.
10. Towar jest własnością Wykonawcy do momentu zapłaty za fakturę.

§5 Wysyłka i dostawy zamówień

Warunki dostawy Wykonawcy bazują na klauzuli EXW Incoterms 2000.

Wykonawca organizuje wysyłki w imieniu Klientów, na ich koszt i ryzyko.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu dostarczenia przesyłki, jeżeli jest ono następstwem okoliczności leżących po stronie przewoźnika.

1. Wykonawca zastrzega, iż terminy dostaw wynikają z warunków określonych przez firmy kurierskie i transportowe nie mają charakteru gwarantowanego.

2. Zamawiający uzyskuje gwarancje terminu dostawy wyłącznie w przypadku zamówienia przesyłki ekspresowej. Gwarancji udziela firma przewozowa.
3. Maksymalna długość rolki wysyłanej przez firmę kurierską to 2,6 m. Powyżej tej wysokości zamówienia pakowane są „w kostkę”. Inny sposób pakowania wymaga wyraźnego zaznaczenia w zamówieniu. Przesyłki większe dostarczane są przez transport dedykowany, który wyceniany jest indywidualnie.
4. W przypadku wysyłanych przez Wykonawcę wysyłek neutralnych adres dostawy oraz dane nadawcy muszą być koniecznie dołączone do zamówienia, inaczej nie zostaną uwzględnione przy wysyłce.
5. Adres dostawy musi być podany przez Zamawiającego w zamówieniu. Jeżeli Zamawiający nie poinformuje Wykonawcy o adresie dostawy, wysyłka towaru będzie wstrzymana lub wysyłka nastąpi na adres siedziby Zamawiającego.
6. Wszelkie wprowadzane przez Zamawiającego do zamówienia zmiany, bądź brak dostarczenia poprawnego pliku graficznego może wydłużyć przewidziany termin dostawy.
7. Ryzyko przypadkowej utraty towaru przechodzi na Zamawiającego z chwilą wydania towaru spedytorowi lub przewoźnikowi.
8. Wysyłka za pośrednictwem innego, wybranego przez Zamawiającego kuriera lub innego środka transportu, odbyć się może wyłącznie po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.
9. Zamawiający odbierając towar od firmy kurierskiej zobowiązany jest do sprawdzenia przesyłki, a w przypadku jej uszkodzenia do sporządzenia pisemnej reklamacji usługi kurierskiej w obecności kuriera oraz jej sfotografowania. W przypadku niespisania protokołu reklamacja na transport nie będzie uwzględniana.

§6 Wyłączenie odpowiedzialności

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za towar wysłany na życzenie Klienta za pośrednictwem tzw. zewnętrznych środków tj. poczty, kolei, firm spedycyjnych, kurierskich itp.. W przypadku korzystania z takich środków zamówienie uważa się za zrealizowane w chwili przekazania towaru do transportu a na Zamawiającego przechodzą ryzyka utraty, zniszczenia, zagubienia itp.
2. Wykonawca nie odpowiada za straty ekonomiczne Klienta wobec osób trzecich, które powstały w konsekwencji opóźnień w realizacji i dostawie zamówień.
3. Po odsprzedaniu lub odstąpieniu towaru kolejnemu odbiorcy, przystąpieniu do dalszej jego obróbki (cięcie, zgrzewanie, obszywanie itp.) odpowiedzialność za jakiegokolwiek wady jakościowe i ilościowe przenosi się na Zamawiającego. Sprawdzenie towaru przed przystąpieniem do czynności wymienionych powyżej należy do obowiązku Zamawiającego.

§7 Reklamacje

1. Ustala się następującą procedurę postępowania w sprawie zgłaszania reklamacji:
 - a) Reklamacje należy zgłosić do 3 dni od momentu otrzymania zamówienia.
 - b) Podstawę zgłoszenia reklamacji stanowi zdjęcie towaru, przesłane przez Zamawiającego do Wykonawcy, a następnie odesłanie reklamowanego zamówienia.
 - c) W oparciu o zdjęcie Wykonawca dokonuje wstępnej lub ostatecznej oceny zasadności reklamacji. Jeżeli zdjęcie (zdjęcia) nie wystarczą do oceny zasadności reklamacji, towar powinien na wyraźne życzenie Wykonawcy zostać zwrócony celem sprawdzenia.
 - d) Wykonawca nie ponosi kosztów za wysyłki wysłane przez Zamawiającego.

- e) W wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, towar jest produkowany ponownie i wysyłany do odbiorcy lub proponowane jest inne rozwiązanie ugodowe.
2. Towar niezwrócony uznaje się za wolny od wad. 10. Towar, niezgodny z zamówieniem lub reklamowany, nie może być używany lub sprzedawany dalej; towar powinien zostać zwrócony Wykonawcy.
3. Reklamacji podlega jedynie wadliwa część/partia towaru, a nie cała dostawa.
4. Wykonawca nie przyjmuje reklamacji na kolory przy druku z CMYK-a w przypadku gdy Zamawiający nie zamówił próbki wydruku.
5. Firma Clonex nie przyjmuje reklamacji na towar zniszczony w wyniku wiatru (w przypadku banerów/siatek do 55 km/h, w przypadku flag/tekstyliów do 35 km/h), burzy i innych czynników atmosferycznych, jeśli towar był używany niezgodnie z przeznaczeniem oraz uwagami technicznymi zawartymi w OWW.
6. Wykonawca nie przyjmuje reklamacji na towar uszkodzony w transporcie. Zgodnie z art. 76 ustawy z dn. 15.11.1984 Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2000r NR 50 poz. 601 z póź. zm.), jeżeli Zamawiający nie sporządzi protokołu reklamacyjnego usługi transportowej w obecności kuriera wszelkie reklamacje nie są uwzględniane.

§8 Rozstrzygnięcie sporów

1. Ewentualne spory powstałe pomiędzy stronami umowy, których nie uda się rozwiązać w drodze negocjacji strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Wykonawcy (Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście).

§9 Uwagi ogólne

1. Towar należy użytkować zgodnie z jego przeznaczeniem.
2. Druk wykonywany jest w technologii: solwent, UV oraz sublimacja
3. Zastrzegamy sobie różnice w wymiarach do +/-5 %. Jest to uwarunkowane procesem technologicznym.
4. W przypadku pakowania wydruków: na gilzę, w karton, przy dużych ilościach lub innym specyficznym pakowaniu do zamówienia zostaje doliczona konfekcja.
5. Zamawiający zobowiązany jest odebrać zamówienie w terminie 3 miesięcy od jego realizacji. Po upływie tego terminu przesyłka będzie utylizowana.

§10 Postanowienia Końcowe

1. Poprzez akceptację OWW Zamawiający oświadcza, iż zapoznał się z ich treścią i akceptuje warunki nimi określone.
2. Akceptacja OWW stanowi warunek konieczny dla przyjęcia zamówienia przez Wykonawcę.
3. Przyjmuje się, że Zamawiający składając zamówienie zapoznał się i zaakceptował OWW.