

Regulamin usług Custom Colours

1 Ogólne warunki sprzedaży i współpracy handlowej:

- 1.1 Strona internetowa www.czekoladki-reklamowe.pl oraz www.czekoladki-reklamowe.eu, jest własnością firmy Custom Colours z siedzibą przy ul. Mikolowskiej 73, w Rybniku.
- 1.2 Przedstawione poniżej warunki sprzedaży i współpracy handlowej stanowią wiążącą część każdej zawartej z nami umowy kupna-sprzedaży i przy podpisaniu zamówienia traktowane są jako znane, o ile pisemnie nie uzgodniono warunków specjalnych.
- 1.3 Postanowienia poniższego regulaminu dotyczą również wszystkich klientów zamawiających usługi poligraficzno/reklamowe w Custom Colours zamawiających osobiście, przez fax, e-mail, pocztą tradycyjną lub za pośrednictwem innego środka komunikacji.
- 1.4 Zamówienia w Custom Colours mogą składać Klienci, którzy zapoznali się z treścią niniejszego regulaminu i go akceptują.
- 1.5 Custom Colours zobowiązuje się nie udostępniać danych teleadresowych swoich Klientów osobom trzecim. Dane te są wykorzystywane jedynie w celu właściwego rozliczenia zleceń, dostarczenia ich pod właściwy adres, kontaktów niezbędnych przy realizacji zleceń oraz informowania kontrahentów o istotnych zmianach w ofercie oraz dnia/niem dni marketingowych, w myśl Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 133, poz. 883, z 2000 r. Nr 12, poz. 136, Nr 50, poz. 580 i Nr 116, poz. 1216 oraz z 2001 r. Nr 42, poz. 474), tekst ujednolicony na podst. ustawy z dnia 25 sierpnia 2001 r. o zmianie ustawy o ochronie danych osobowych Dz.U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1087.
- 1.6 Pomoc on-line - Wszelkie zapytania dotyczące warunków współpracy prosimy przysłać bezpośrednio do Działu Obsługi Klienta.

2. Zapytanie ofertowe

- 2.1 Pierwszym krokiem współpracy jest zapytanie ofertowe, które można złożyć za pośrednictwem poczty elektronicznej (preferowana metoda komunikacji), faksu, telefonu lub skontaktować się z nami osobiście.
- 2.2 Artykuł promocyjny dobieramy na podstawie:
 - oczekiwań Klienta i odbiorców,
 - rodzaju/grupy artykułów zamawianych,
 - grupy docelowej lub tematu powiązanego ze zdarzeniem,
 - budżetu,
- 2.3 W celu przygotowania konkretnej oferty zapytanie powinno zawierać:
 - ilość artykułów (podstawowy parametr wyceny)
 - logotyp - w postaci wektorowej (ilość kolorów i niekiedy wielkość logotypu decyduje o cenie zdobienia)
 - termin wykonania
- 2.4 W zapytaniach proszę podawać Imię i Nazwisko, nazwę firmy, kontakt telefoniczny oraz adres e-mail. Ze względu na charakter naszej działalności nie udzielimy informacji anonimowo.

3. Oferta cenowa

- 3.1 Firma Custom Colours sprzedaje towar Zamawiającemu po cenach wg aktualnego cennika. Wszystkie ceny wyrażone są dla jednostki miary (szt., kg itd) w PLN. Podatek VAT w wysokości 22% zostaje doliczony w momencie wystawienia faktury.
- 3.2 Firma Custom Colours zastrzega sobie prawo do zmian cen bez uprzedniego powiadomienia klientów, o ile nie zostało to wcześniej ustalone indywidualnie.
- 3.3 Oferty cenowe składane przez firmę Custom Colours ważne są przez 14 dni od dnia ich sporządzenia, o ile oferta nie stanowi inaczej.

4. Zamówienia

- 4.1 Zamówienia przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej (fax, list polecny, osobiście przekazanie zamówienia oraz e-mail) z podaniem asortymentu, ilości towaru, NIP-u, dokładnej nazwy, adresu, numerów telefonów i faksu oraz nazwisk osób zajmujących się danym zleceniem ze strony Zamawiającego. Ponadto zamówienia powinny być opatrzone pieczęcią firmową i czytelnym podpisem osób do tego upoważnionych. Podpisane formularza zamówienia jest równoznaczne z upoważnieniem firmy Custom Colours do wystawiania faktur VAT bez podpisu Zamawiającego. Zamówienia telefoniczne nie są honorowane.
- 4.2 Zamówienie towaru jest traktowane jako zobowiązanie się do jego odbioru.
- 4.3 Każde zamówienie zostanie potwierdzone przez firmę Custom Colours w terminie trzech dni od dnia jego otrzymania. Jednocześnie w potwierdzeniu firma Custom Colours wskazuje termin odbioru zamówionego towaru. Potwierdzenie odbywać się będzie drogą faksową na numer wskazany w zamówieniu lub e-mailem.
- 4.4 Złożenie zamówienia jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Zamawiającego wszystkich postanowień zawartych w "Regulaminie usług Custom Colours"
- 4.5 Podpisane i odesłane zamówienie nie może być anulowane

5. Warunki płatności

- 5.1 W chwili wystąpienia przez Klienta zamówienia powstaje automatycznie zobowiązanie finansowe z tytułu jego zrealizowania przez Custom Colours które zostanie zapłacone gotówką kurierowi przy dostawie, przedpłatą lub przelewem. Chyba że ustalono inaczej.
- 5.2 Wszelkich płatności należy dokonywać na konto Custom Colours w terminach nieprzekraczalnych, podanych na fakturze, zamówieniu lub fakturze proforma.
- 5.3 Przed rozpoczęciem realizacji zamówienia

- wymagana jest przedpłata w wysokości 100% wartości zamówienia brutto. O ile nie ustalono inaczej.
 - 5.4 W obu przypadkach po otrzymaniu zamówienia od Odbiorcy, firma Custom Colours wystawia fakturę proforma i przesyła ją faksem lub mailem do Zamawiającego. Zamawiający wpłaca pieniądze na konto Custom Colours i przesyła faksem potwierdzenie wpłaty. Podstawą do rozpoczęcia realizacji zlecenia jest stwierdzenie wypłynięcia pieniędzy na konto firmy Custom Colours, o ile nie ustalono inaczej.
 - 5.5 Częściowe wykonanie umowy: w przypadku dostarczenia towaru w kilku partiach, Zamawiający pokrywa całkowite koszty druku, koszty transportu każdej partii oraz każdorazowo otrzymuje fakturę na dostarczony towar. O ile nie ustalono inaczej.
 - 5.6 W przypadku wycofania się Zamawiającego z realizacji zamówienia, Zamawiający zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty poniesione przez firmę Custom Colours przy realizacji tego zamówienia.
 - 5.7 W przypadku przekroczenia terminu płatności firma Custom Colours ma prawo naliczania odsetek za zwłokę i obciążenia płatnika kosztami umiarnymi.
 - 5.8 Jeżeli Zamawiający zalega z płatnościami firma Custom Colours zastrzega sobie prawo do nie przyjęcia kolejnego zamówienia przed uiszczeniem zaległych należności.
 - 5.9 Zakupiony przez Zamawiającego towar pozostaje własnością firmy Custom Colours, do momentu całkowitego uregulowania płatności za ten towar.
 - 5.10 W przypadku niezapłacenia faktury przez 14 dni po terminie płatności zostanie doliczona kara umowna w wysokości 20% wartości zlecenia jednak nie mniej niż 1000zł, na co zamawiający wyraża zgodę.
 - 5.11 Po 30 dniach płatność zostanie oddana do windykacji, gdzie kwota windykacji wynosi 200% wartości zamówienia brutto oraz kwoty ustalone ustawowych i kar umownych. Na co zamawiający wyraża zgodę.
 - 5.12 Po 60 dniach od upłynięcia terminu płatności firma Custom Colours może dopisać do Krajowego Rejestru Dłużników BIG S. A. oraz zostaną doliczone koszty wpisania do KRB BIG S. A. w kwocie 150zł netto. Na co zamawiający wyraża zgodę.
- ### 6. Towar i zdobienie
- 6.1 Ze względu na specyfikę procesu produkcji firma Custom Colours ma prawo dostarczyć +/- 5% zamówionej ilości towaru.
 - 6.2 Firma Custom Colours nie ponosi odpowiedzialności za przejściowe braki towaru u dostawców.
 - 6.3 Logo firmy, treść nadruku lub materiały potrzebne do przygotowania projektu graficznego należy przekazać firmie Custom Colours na nośniku magnetycznym lub e-mailem w jednym z następujących programów: Corel Draw (rozszerzenie *.cdr) w wersji do 9.0 lub Adobe Illustrator (rozszerzenie *.ai, *.eps) w wersji do 9.0; w przypadku zdjęć - format Adobe Photoshop (*.psd, *.tif, *.eps) w żądanej wielkości o rozdzielczości 300 dpi, CMYK.
 - 6.4 W przypadku przesyłania plików pocztą elektroniczną, prosimy o dołączenie do każdego wzoru zawierającego grafikę wektorową drugiego pliku zawierającego tę samą grafikę zapisaną jako bitmapę w programie Adobe Photoshop w niskiej, ekranowej rozdzielczości 72 dpi. Plik ten posłuży jako podgląd pozwalający upewnić się, że grafika wektorowa nie uległa uszkodzeniu w czasie transmisji.
 - 6.5 W przypadku zamówień ekspresowych (poniżej 10 dni roboczych), zastrzegamy sobie prawo do wyboru techniki druku pozwalającej wywiązać się z zamówienia bez powiadamiania do tym zamawiającego.
 - 6.6 Ze względu na specyfikę niektórych towarów oraz produktów konfekcyjowanych ręcznie, mogą wystąpić nieznaczne przesunięcia etykiet na tych produktach.
 - 6.7 Przy druku na lateksowych powierzchniach nieplastik, przy nadrukach wielokolorowych mogą wystąpić przesunięcia +/- 3mm dla każdego koloru.
 - 6.8 Firma Custom Colours nie gwarantuje powtarzalności kolorów w przypadku wznowienia (ponownego wykonania) zamówienia.
- ### 7. Opakowanie
- Firma Custom Colours zastrzega sobie możliwość doliczenia kosztów opakowania do kosztów wysyłki zamówionych towarów w przypadku zastosowania innego opakowania niż standardowe. Wartość kosztów opakowania i wysyłki zostanie określona na fakturze.
8. Terminy realizacji i warunki dostaw zamówień
 - 8.1 Terminy realizacji zamówień w kalkulatorach i cennikach oraz wycenach podawane są w dniach roboczych. Przez dzień roboczy rozumie się każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz innych dni wolnych od pracy. Termin realizacji jest liczony od godz 8.00 dnia roboczego następnego po złożeniu poprawnym (zgodnym z wytycznymi) złożeniem zamówienia.
 - 8.2 Termin dostawy zamówionych towarów ustalony z firmą Custom Colours jest jedynie terminem przybliżonym i nie należy go traktować jako terminu ostatecznego.
 - 8.3 Dla zamówień złożonych z więcej niż jednego zlecenia (pracy do wykonania), termin realizacji zamówienia jest określony przez zlecenie o najdłuższym terminie realizacji.

- 8.4 Terminy realizacji zamówień lub jednego ze zleceń występujących w zamówieniu mogą być niedotrzymane ze strony Custom Colours w przypadku wystąpienia siły wyższej (np. awaria). W takim jednak przypadku Klient jest o tym fakcie informowany najpóźniej w dniu maksymalnego terminu realizacji.
 - 8.5 Odbiór zamówionego towaru następuje za pośrednictwem firm wysyłkowych.
 - 8.6 Maksymalny termin dostawy na adres podany przez Klienta jest sumą terminu realizacji zamówienia oraz czasu dostarczenia przesyłki przez kuriera. Czas dostarczenia przesyłki - przesyłki doręczane są w następnym dniu roboczym do wszystkich miast, w których zlokalizowane są Przedstawicielstwa danej firmy kurierskiej lub maksymalnie do dwóch dni roboczych w pozostałych miejscowości na terenie kraju.
 - 8.7 Firma Custom Colours nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie z winy spedytora (prosimy o weryfikację zawartości przesyłki w obecności kuriera). Reklamacje co do zawartości ilościowej przesyłki przyjmowane są pisemnie w terminie 3 dni od momentu otrzymania towaru. Istnieje możliwość dodatkowego ubezpieczenia przesyłki za dopłatą.
 - 8.8 Koszty dostawy pokrywa Zamawiający, chyba że umowa stanowi inaczej.
 - 8.9 Rzeczywisty termin realizacji zlecenia zwykle jest krótszy od terminu deklarowanego w podsumowaniu zamówienia. W takim przypadku Klient jest o tym fakcie informowany e-mailem, w dniu wysyłki towaru lub jego gotowości do odbioru w siedzibie Custom Colours.
 - 8.10 W wypadku zrealizowania dwóch lub więcej zamówień w tym samym terminie (pochodzących od tego samego Klienta, z tym samym adresem wysyłkowym) Custom Colours może podjąć decyzję o zapakowaniu ich do jednej przesyłki w celu ograniczenia kosztów dostawy.
 - 8.11 Firma Custom Colours zastrzega sobie prawo do przesunięcia lub wstrzymania terminu realizacji kolejnych zamówień złożonych przez Zamawiającego w przypadku nieuregulowanych przez niego płatności za wcześniejsze dostawy, aż do całkowitego uregulowania należności przysługujących firmie Custom Colours.
 - 8.12 Termin wykonania standardowego zlecenia 14 dni roboczych, w przypadku bardziej złożonych zamówień zostanie ustalony indywidualnie.
 - 8.13 W okresie letnim w przypadku towarów wrażliwych na działanie ciepła/słońca zalecamy odbiór osobisty lub wysyłkę z zaznaczeniem na godzinę poranne (usługa dodatkowo płatna) ponieważ część towarów może ulec zniekształceniu od ciepła za co nie firma Custom Colours odpowiada.
- ### 9. Prawa autorskie oraz formy, klisze, sita, matryce i inne niezbędne narzędzia wymagane do produkcji zwane wspólnie narzędziami produkcyjnymi
- 9.1. Narzędzia produkcyjne pozostają własnością firmy Custom Colours. Ma to zastosowanie również wtedy, gdy Zamawiający częściowo lub w całości pokryje koszty związane z ich wytworzeniem.
 - 9.2 Firma Custom Colours zastrzega prawa autorskie i prawa własności wszystkich ilustracji, rysunków, obliczeń, narzędzi, próbek, projektów graficznych, opakowań oraz form.
 - 9.3. Zamawiający wyraża zgodę na wykorzystanie reklamowe wykonanych przez firmę Custom Colours produktów w materiałach reklamowych, stronach internetowych, jako części ekspozycji na targach branżowych oraz jako próbek możliwości technicznych firmy Custom Colours. Firma Custom Colours ma prawo do umieszczania w swoich materiałach reklamowych informacji o wykonaniu usługi dla Zamawiającego.
 - 9.4. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za wady prawne wynikające z treści i formy dostarczonych do druku prac i wzorców, w tym za naruszenie praw autorskich i innych praw osób trzecich.
- ### 10. Reklamacje
- 10.1 Reklamacji podlega jedynie towar zakwalifikowany jako uszkodzony lub niezgodny z zamówieniem. Informacje o jakichkolwiek brakach ilościowych lub jakościowych w dostawach muszą dotrzeć do firmy Custom Colours w formie pisemnej (pocztą polską lub firmą kurierską) w ciągu 7 dni od daty otrzymania towaru przez Zamawiającego.
 - 10.2 W terminie do 7 dni od zgłoszenia reklamacji należy dostarczyć całość reklamowanej pozycji zamówienia, na adres Custom Colours, za pośrednictwem firmy spedycyjnej w przypadku przekroczenia tego terminu reklamacja zostanie odrzucona.
 - 10.3 Reklamacje dotyczące uszkodzeń przesyłek w transporcie muszą być zgłoszone w momencie odbioru towarów. Odbiorca zobowiązany jest sporządzić protokół reklamacyjny z udziałem firmy spedycyjnej i niezwłocznie powiadomić o tym pisemnie Custom Colours Reklamacje nie spełniające podanej procedury nie będą uwzględniane.
 - 10.4 Firma Custom Colours ponosi wszelkie koszty transportu związane ze zwrotem reklamowanego towaru. Reklamacja będzie rozstrzygana w terminie do 10 dni od jej pisemnego zgłoszenia firma Custom Colours poinformuje pisemnie klienta o sposobie jej rozwiązania.
 - 10.5 Reklamacje dotyczące jakości towaru w przypadku jeśli nie zostanie przesłane 100%

- reklamowanego towaru, będą rozpatrywane negatywnie.
 - 10.6 W przypadku nieuzasadnionej reklamacji, strona reklamująca zostanie obciążona kosztami związanymi z transportem.
 - 10.7 W wypadku, gdy dostarczony towar nie jest zgodny z potwierdzonym zamówieniem, firma Custom Colours zobowiązana jest jedynie do uzupełnienia ewentualnych braków lub naprawy albo wymiany wadliwych towarów.
 - 10.8 Zwroty towaru przerobionego w jakikolwiek sposób nie są akceptowane. Firma Custom Colours nie uznaje odstępstw od tej reguły.
- ### 11. Ograniczenie odpowiedzialności
- 11.1. Custom Colours nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania zamówienia, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które firma Custom Colours nie ponosi winy. W szczególności firma Custom Colours nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku niedotrzymania terminu realizacji zamówienia, czy też szkody powstałe w wyniku wystąpienia różnicy pomiędzy kolorystyką artykułów wskazanych w katalogu a kolorystyką przesłanego towaru będącego przedmiotem zamówienia.
 - 11.2. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia zamówionych towarów przechodzi na Zamawiającego z chwilą wydania mu zamówionego towaru lub przekazania go podmiotowi świadczącemu usługi transportowe
 - 11.3. Prace w formie pliku elektronicznego drukowane są w postaci w jakiej zostały dostarczone przez klienta. Custom Colours nie ma obowiązku sprawdzania, wprowadzania poprawek i modyfikacji.
 - 11.4. Custom Colours nie odpowiada za wszelkie rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami klienta a faktycznym produktem, o ile przed realizacją zlecenia nie został dostarczony zaakceptowany przez klienta i opatrzone pieczęcią Custom Colours oraz datą wykonania, produkt/wzorec/odbitka próbna wykonana na maszynie, oprogramowaniu oraz mediach przy użyciu których, ma zostać wykonany właściwy nakład.
- ### 12. Rozstrzygnięcie sporów
- 12.1. W razie zajścia ewentualnych sporów pomiędzy Stronami oraz jakichkolwiek rozbieżności lub roszczeń, Strony zobowiązują się do współdziałania celem ich ugodowego rozstrzygnięcia w drodze obopólnego porozumienia.
 - 12.2. W przypadku niemożności dojścia do porozumienia w ciągu czternastu dni od dnia otrzymania przez Stronę pisemnego wezwania do ugody, spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby firmy Custom Colours
 - 12.3. W sprawach nieuregulowanych powyższymi ustaleniami mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- ### 13. Postanowienia końcowe
- 13.1. Oferta przedstawiona na stronach internetowych ma charakter informacyjny. Dane w niej zawarte nie mogą stanowić podstawy do jakichkolwiek roszczeń względem firmy Custom Colours.
 - 13.2. Wszelkie zmiany odnoszące się do powyższych warunków wymagają formy pisemnej oraz akceptacji obu stron pod rygorem nieważności.
- ### 14. Dodatkowe informacje
- 14.1. Wystawianie faktury VAT Zamawiający wyraża zgodę na otrzymanie faktury VAT tylko drogą elektroniczną w formacie PDF, w przypadku chęci otrzymania faktury VAT pocztą polską zostanie doliczona kwota wysyłki zgodnie z tabelą wysyłek z pkt 14.3
 - 14.2. Tabela wysyłek (opłat dodatkowych) realizowanych przez firmę kurierską DPD: Klient ma obowiązek przebywać w miejscu odbioru paczki w następny dzień po nadaniu w godzinach od 8.00 do 16.00. Cennik usług dodatkowych ponoszonych przez klienta w przypadku ich wystąpienia:
 - 20zł netto każdorazowo przekierowanie paczki, zmianę adresu po nadaniu, podanie błędnego adresu i wynikające z tego przekierowanie, itd.
 - 4zł netto - przetrzymywanie paczki w magazynie DPD (dotyczy również umówienia się na późniejszy odbiór, nieodebrania paczki, niepodjęcia paczki w terminie itd.)
 - 15zł netto - druga i każda kolejna próba dostarczenia paczki - opłata za każdą próbę.
 - 20zł netto zwrot paczki do nadawcy w przypadku podania błędnego adresu lub niepodjęcia paczki w terminie 14 dni + ew. koszty przechowywania w magazynie.
 - 60zł netto + cena paczki - dostarczenie do godz 9.30 (doliczane na życzenie klienta)
 - 30zł netto + cena paczki - dostarczenie do godz 12.00 (doliczane na życzenie klienta)
 - 100zł kary umownej + kwota wysyłki paczek – za użycie numeru klienta DPD bez wiedzy Custom Colours.
 - 14.3. Koszt wysyłek faktury VAT:
 - 2zł netto wysyłka faktury VAT pocztą polską listem zwykłym
 - 5zł netto wysyłka faktury VAT pocztą polską listem poleconym.
 - 14.4. Na każdą usługę zostanie wystawiona faktura VAT w ciągu 60dni od daty wysyłki paczki/listu.