

## WARUNKI WSPÓŁPRACY W ZAKRESIE REALIZACJI ZAMÓWIEŃ NA CERAMIKĘ ORAZ ŚWIECE REKLAMOWE

### 1. Warunki wstępne

SIDE Agencja Reklamowa Remigiusz Gremlik, ul. Czesława Miłosza 9/2, 05-250 Słupno, NIP: 5482133020, zwana dalej SIDE

Klient - osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej oraz osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą. Klientem nie może być konsument w rozumieniu art.22(1) Kodeksy Cywilnego.

### 2. Ceny, rabaty, warunki i płatności

Wszystkie ceny są ustalone na bazie loco magazyn. Ceny podane w Ofercie Cenowej są cenami netto. Do wszystkich cen doliczamy VAT w wysokości 23 %. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany cen cennikowych w razie znacznego wzrostu kursu walutowego, zmian stawek celnych i opłat importowych lub wzrostu kosztów zakupu surowca. Ceny są ustalane jednorazowo na dany rok kalendarzowy i podlegają zmianom tylko w przypadkach wymienionych powyżej. Nie dotyczy zamówień przyjętych do realizacji oraz zaakceptowanych ofert. Nowych klientów obowiązuje przedpłata w formie przelewu przed dostawą. Płatność przelewem 14 dni można uzyskać po spełnieniu dwóch warunków: minimum 3 faktury oraz 3 zamówienia na minimum 2000 złnetto każde. Nie regulowanie zobowiązań w terminie powoduje zmianę formy płatności na gotówkową i może skutkować wstrzymaniem wysyłki kolejnego zamówienia. Przy dużych zamówieniach mogą być wymagane dodatkowe zabezpieczenia w postaci zaliczki.

### 3. Zamówienie

Zamówienia należy składać mailowo, wysyłając wiadomość na adres : [info@side.com.pl](mailto:info@side.com.pl) .Pliki graficzne bez wyjątku dostarczane są drogą mailową. Minimalna ilość jednorazowego zamówienia produktów wynosi: 24 szt.

Czas realizacji zamówienia jest każdorazowo uzgadniany. Dla nakładów do 5040 szt. z zasady jest to od 10 do d15 dni roboczych.

Istnieje możliwość realizacji w skróconym terminie (5 dni roboczych), w trybie produkcji last Minute oraz w trybie Fast Track (3 dni robocze). Realizacja następuje z chwilą przyjęcia zamówienia wraz z zaakceptowanymi plikami graficznymi i jego potwierdzenia przez handlowca. Potwierdzenie realizacji zamówienia stwierdza poprawność jego wcześniej ustalonych warunków realizacji. Każdorazowa zmiana warunków realizacji zamówienia lub anulowanie zamówienia powinna być dokonywana w ciągu 24h (nie dotyczy zamówień Last Minute i Fast Track ) od przesłania potwierdzenia zamówienia i przekazywana w formie pisemnej. Zamówienie uważa się za zrealizowane, jeżeli następuje odstępstwo/redukcja w ilości zamówionego towaru do 5% całkowitej zamówionej ilości.

Oczywiście z uwzględnieniem powstałej różnicy na fakturze. (Informacja: Straty ilościowe występujące losowo w procesie wypału w piecach wysokotemperaturowych do wypału nadruków na porcelanie są naturalne dla tego procesu. Może zdarzyć się więc że w momencie zakończenia produkcji zlecenia zapas danego modelu kubka jest wyczerpany). Wyprodukowanie dodatkowych sztuk jest możliwe wyłącznie w przypadkach, kiedy pozwala na to technologia zdobienia, a towar jest wysyłany w późniejszym terminie niż potwierdzony umową zakupu. Faktura sprzedaży zostaje wystawiona na rzeczywiście wyprodukowany nakład, w terminie do 7 dni od daty wysyłki.

W przypadku pierwszego zamówienia wymagany jest aktualny wyciąg z CEDIG oraz akceptacja warunków współpracy, opisanych na stronie <https://ceramika-reklamowa.com.pl/warunki-wspolpracy/>. W przypadku rezygnacji z zamówienia rościmy sobie prawo do potrącenia z zaliczki wszelkich kosztów związanych z jego realizacją – koszty przygotowalni i opracowania graficznego, koszty wyprodukowania kalki ceramicznej i inne (\*tabela).

Rezygnacja z zamówienia jest wykluczona po wypaleniu nadruku lub całkowitym wykonaniem innej formy zdobienia.

\*Dla innych przypadków, koszty rezygnacji z zamówienia reguluje poniższa tabela:

Przed drukiem klisz	0 zł (druk bezpośredni oraz kalkomania)
Po przygotowaniu klisz	50% wartości przygotowalni (druk bezpośredni oraz kalkomania)
Po przygotowaniu klisz oraz sit	100% kosztów przygotowalni
Kalka wydrukowana:	60% ceny nadruku
Kalka wydrukowana i wyklejona	100 % ceny nadruku
Asortyment po wypale	100% wartości zamówienia
Druk bezpośredni wydruk (bez wypału)	100% wartości zamówienia

#### 4. Realizacja

Standardowo zlecenia realizowane są w terminie od 10 do 15 dni roboczych od momentu przyjęcia zamówienia do realizacji i wcześniejszym zaakceptowaniu wzoru. Termin realizacji jest uzależniony od zastosowanych technik zdobień. Istnieje możliwość skorzystania z oferty specjalnej: Last Minute – realizacja zamówienia w ciągu 5 dni roboczych oraz Fast Track w ciągu 3 dni roboczych w miarę możliwości produkcyjnych.

Firma SIDE zobowiązuje się do przestrzegania przyjętych przez siebie terminów realizacji, jednak zastrzega sobie prawo do ich zmiany w przypadkach uniemożliwiających wykonanie pracy w przyjętym terminie z przyczyn niezależnych od firmy SIDE (awaria maszyn, choroba personelu, przerwa w dostawie energii elektrycznej itp.).

## 5. Odpowiedzialność

Klient przyjmuje do wiadomości, że firma SIDE odpowiada za ewentualne szkody jedynie do wartości zlecenia. Firma SIDE nie odpowiada za nie wykonanie zlecenia w terminie z przyczyn obiektywnych.

## 6. Dostawa

Dostawa do ilości 2000 szt. odbywa się na koszt zleceniodawcy. W przypadku zamówień powyżej 2.000 szt. dostawa odbywa się na koszt firmy SIDE w jedno wskazane miejsce na terenie całego kraju. W przypadku, gdy transport organizowany jest na koszt SIDE, wszelkie koszty dodatkowe związane z opóźnieniem i/lub odmową odbioru, które wystąpiły z przyczyn (w szczególności tzw. Koszty postojowego i ew. składowania, ponownego transportu) ponosi Klient.

Dostawy realizowane są do podmiotów gospodarczych. W przypadku wysyłki towaru do osób fizycznych mogą powstać dodatkowe koszty ze strony firm spedycyjnych.

## 6. Gwarancja

SIDE współpracuje wyłącznie z producentami gwarantującymi najwyższą jakość porcelany, ceramiki oraz komponentów do wykonywania zdobień. Nasi kooperanci potwierdzają jakość produktów oraz spełnianie przez nie norm do kontaktu z żywnością.

SIDE gwarantuje wykonanie zamówień zgodnie z ustalonymi warunkami i udziela gwarancji na dostarczony towar na okres 12 miesięcy licząc od dnia dostawy każdej partii towaru. Klient lub odbiorca końcowy ma obowiązek sprawdzić ilość i jakość dostarczonego Towaru zgodnie z potwierdzeniem zamówienia pod rygorem utraty wnoszenia roszczeń związanych z ilością dostarczonego Towaru i wadami jakościowymi, które mogą być zauważone podczas rozładunku.

### A) Produkt

Dostawcami SIDE są fabryki gwarantujące najwyższą jakość produktów.

**1.1** Ze względu na możliwości technologiczne producentów porcelany i ceramiki oraz manualną kontrolę towaru przy produkcji masowej, możliwe jest wystąpienie nieznacznych odstępstw w kolorystyce i wielkości gotowego produktu. Dotyczy to zarówno jednej partii produkcyjnej, jak i ponawianych zleceń.

W procesie produkcji ceramiki i porcelany a przede wszystkim kurczenia materiału w trakcie wypału (porcelana ok.1400 st., ceramika ok.1200 st.) dopuszczalne są odstępstwa do 10% (kolor szklawa, wielkość, pojemność).

Tolerancja produkcyjna dotyczy również nieznacznych przebarwień szklawa oraz jego struktury (nakłucia, nierówności w pokryciu szklawa).

Powyżej opisane odstępstwa nie są uważane za wady i nie mogą stanowić przyczyny złożenia reklamacji.

**1.2** Ze względu na fakt, że proces produkcji świec jest złożony, a istotne komponenty (m.in. knoty, wosk) mają pochodzenie naturalne, możliwe jest wystąpienie nieznacznych odstępstw od przyjętych standardów lub wystąpienie zjawisk takich jak "tunelowanie" czy "kopcenie", których ryzyko można zminimalizować, stosując się do zaleceń dbania o świecę:

**1.2 a** Pierwsze palenie: Podczas pierwszego użycia świecy Candlesphere ważne jest, aby zapalić ją na wystarczająco długi czas (ok. 3-4 godz.) tak, aby jej powierzchnia całkowicie się rozpuściła.

**1.2 b** Czas palenia: Ważne jest, aby podczas każdego spalania świecy pozwolić jej palić się przez wystarczająco długi czas, aby jej powierzchnia została równomiernie roztopiona, co zminimalizuje ryzyko "tunelowania".

**1.2 c** Ustawienie i długość knota: Należy upewnić się, że knot świeczki jest odpowiednio ustawiony (pozycja pionowa) i ma dobrą długość. Optymalna długość knota wynosi zazwyczaj około 0,5-1 cm.

**1.2 d** Zabezpieczenia przed przeciągami: Najlepiej unikać wystawiania świeczki na silne przeciągi, które mogą wpływać na jej nierównomierne spalanie. Przeciągi mogą prowadzić do skoncentrowanego spalania się wosku w jednym miejscu, powodując tunelowanie.

**1.2 e** Odcień wosku sojowego może różnić się między partiami, a nawet w ramach tego samego zamówienia. Jest to charakterystyczna cecha produktów naturalnych. Ponadto świece sojowe lub parafinowe z różnymi zapachami również mogą się między sobą różnić odcieniem, ponieważ każdy zapach ma wpływ na finalny odcień wosku sojowego lub parafiny. Rozbieżności w odcieniu wosku sojowego lub parafiny nie mogą być podstawą reklamacji.

**1.2 f** W świecach sojowych, szczególnie przy temperaturach powyżej 25° C może występować wytrącanie oleju w postaci kropel na powierzchni wosku (tzw. perspiracja). Olej jest pewną pozostałością procesu produkcji wosku sojowego. W związku z tym, w świecach wyprodukowanych z różnych partii wosku, wytrącanie oleju może być różne. Nie jest to jednak wada świecy.

**1.2 g** Intensywność zapachu świecy jest w dużej mierze kwestią subiektywnego odczucia użytkownika. Niemniej jednak mogą pojawić się sytuacje, w których świeca może pachnieć słabiej niż oczekujemy. Zjawisko to może wystąpić, jeśli świeca stoi wiele miesięcy niezapalana. Część zapachu się ulatnia, a część migruje do wnętrza świecy. Co ważne, świece Candlesphere mają o ok. 50% więcej zapachu aniżeli inne świece dostępne na rynku.

**1.2 h** Zdobienie naczyń do świec podlega tym samym zasadom, co analogiczne procesy zdobienia ceramiki i szkła. Powyżej opisane zjawiska oraz odstępstwa nie są uważane za wady i nie mogą stanowić przyczyny złożenia reklamacji.

## **B) Kolorystyka nadruku**

Farby stosowane do druku porcelany i ceramiki są wieloskładnikowe, utrwalane poprzez proces wypału w wysokiej temperaturze, co może skutkować odstępstwami kolorystycznymi.

Wysokie temperatury wypału uniemożliwiają odwzorowanie w procesie druku niektórych kolorów.

Na kolorystykę ma wpływ kolor szkliva i materiał z jakiego jest wykonany zdobiony produkt oraz zachodzące w procesie wypału reakcje chemiczne łączenia drukowanych farb z ceramiką i porcelaną.

Różnice kolorystyczne do 15% między projektem nadruku z określoną kolorystyką w skali Pantone C, a gotowym wyrobem nie są tym samym wadą i nie mogą stanowić przyczyny do złożenia reklamacji.

Nadruk kalkomanią przy zastosowaniu kolorystyki CMYK oddaje jakość zdjęcia w rozdzielczości około 100 dpi. Przy farbach CMYK występują różnice kolorystyczne w jednej partii druku, co jest skutkiem stosowania sitodruku.

Proces druku technikami kalkomanii oraz druku bezpośrednim może powodować nieznaczne odstępstwa kolorystyczne w poszczególnych partiach towaru w jednej dostawie i przy ponowieniach zamówień.

Tolerancja powtarzalności uzyskanej na produkcie kolorystyki dotyczy również nadruków sublimacyjnych (Art. Print i Magic Print). W przypadku tych technik zdobienia znaczenie ma wysoka temperatura utrwalenia nadruku, stosowany papier, parametry drukarki oraz polimerowa powłoka, którą pokryte są produkty.

### **C) Kalkomania ceramiczna, organiczna, szklarska, druk bezpośredni,**

Art. Print, Magic Print, Sensitive Touch.

Nanoszenie nadruków wykonywanych kalkomanią oraz technikami Art. I Magic Print jest procesem ręcznym.

Z tego względu wymagana jest tolerancja pozycji nadruku 1-2 mm, która nie może stanowić podstawy do złożenia reklamacji.














Przy technice druku bezpośredniego, pozycjonowanie nadruku opiera się na górnej krawędzi wyrobu.

### **D) Odporność zdobienia na działanie zmywarek mechanicznych**

Poziom odporności na zmywanie produktów w zmywarkach mechanicznych określony jest dla każdej techniki druku oraz metod barwienia porcelany i ceramiki indywidualnie.

Udzielana gwarancja dotyczy zmywania w zmywarkach domowych, w temperaturze 60 st.C, ogólnodostępnych środkach chemicznych.

## TRWAŁOŚĆ ZDOBIEŃ NA ZMYWANIE W ZMYWARKACH MECHANICZNYCH

Technologia	Materiały	Odporność na zmywanie w zmywarce
 Druk bezpośredni	Porcelana i ceramika	Pełna odporność na zmywanie w zmywarkach
	Szkoło, metal i plastik	Brak odporności na zmywanie w zmywarkach
 Kalkomania ceramiczna	Porcelana i ceramika	Pełna odporność na zmywanie w zmywarkach
	Szkoło	Brak odporności na zmywanie w zmywarkach
 Kalkomania ceramiczna nadruk złotem i/lub platyną	Porcelana i ceramika	Brak odporności na zmywanie w zmywarkach
 Xpression – kalkomania organiczna	Porcelana i ceramika	Nadruki zachowują swoje właściwości oraz kolorystykę przez minimum 500 cykli zmywania w domowych zmywarkach lub okres 1 roku
 Art Print	Porcelana i ceramika	Nadruki zachowują swoje właściwości oraz kolorystykę przez minimum 1000 cykli zmywania w domowych zmywarkach lub okres 1 roku
 Magic Mug	Porcelana i ceramika	Brak odporności na zmywanie w zmywarkach
 Crystal Touch	Porcelana i ceramika	Brak odporności na zmywanie w zmywarkach
 Sensitive Touch	Porcelana i ceramika	Pełna odporność na zmywanie w zmywarkach
 Sensitive Touch Color Plus	Porcelana i ceramika	Barwienie zachowuje swoje właściwości oraz kolorystykę przez minimum 400 cykli zmywania w domowych zmywarkach lub przez okres 1 roku.
 Grawer laserowy	Porcelana i ceramika	Pełna odporność na zmywanie w zmywarkach
 Hydrocolor	Porcelana i ceramika	Barwienie zachowuje swoje właściwości oraz kolorystykę przez minimum 400 cykli zmywania w domowych zmywarkach lub przez okres 1 roku.
 Multicolor	Porcelana i ceramika	Pełna odporność na zmywanie w zmywarkach
 Basecolor	Porcelana	Pełna odporność na zmywanie w zmywarkach

## E) Odzworowanie projektów graficznych

Projekt nadruku nie odzwierciedla idealnie kształtu produktu. Dotyczy to szczególnie produktów o okrągłych kształtach.

Kolorystyka przedstawiana na projektach w skali Pantone C, a w szczególności kolorystyka CMYK, wykonane dostępnymi technikami zdobienia kalkomanii i druku bezpośredniego może nie być idealnie odwzorowana na gotowym produkcie.

Używane do druku farby bazują na wzorniku Pantone C, nie są jednak jego dokładnym odzwierciedleniem.

Wynikająca w związku z tym tolerancja nie stanowi podstawy do reklamacji.

Przygotowanie prototypu produkcyjnego odzwierciedla pozycje nadruku i kolorystykę w możliwie najdokładniejszy sposób.

## F) Wytyczne składania reklamacji

Wszelkie reklamacje powinny być zgłaszane pisemnie firmie SIDE w ciągu 7 dni od dnia stwierdzenia wady Towaru.

Szkody wynikające z transportu (tłuczki) w ciągu 5 dni od dostawy towaru, pod rygorem utraty przez Klienta prawa dochodzenia jakichkolwiek roszczeń z tytułu wad Towaru.

Warunkiem uznania reklamacji na szkodę powstałą w trakcie transportu jest przesłanie do firmy SIDE protokołu szkody spisanej w obecności kuriera, podczas doręczenia towaru. Klient jest zobowiązany sprawdzić ilość i stan otrzymanego materiału.

SIDE zobowiązany jest do naprawy, ew. wymiany reklamowanego Towaru chyba, że strony ustalą inaczej – w terminie 7 do 28 dni od dnia stwierdzenia przez SIDE zasadności reklamacji i po zbadaniu istnienia zgłoszonych wad w siedzibie SIDE. Sposób załatwienia danego zgłoszenia reklamacyjnego określa SIDE.

W przypadku potwierdzenia wad Towaru, SIDE pokryje koszty transportu i badania towaru.

Klient traci uprawnienia wynikające z gwarancji, jeżeli:

- nie zgłoszono reklamacji co do wad jawnych w terminie 7 dni od dnia dostawy (stłuczki, błędny asortyment lub inne przyczyny),
- nie wykaże, że uszkodzenia nie wynikają z błędów przy rozładunku, składowania we własnym magazynie,
- szkody powstałe w trakcie transportu nie będą ujęte w protokole szkody firmy kurierskiej.

Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty na rzecz SIDE za wyjątkiem tych Towarów, których dotyczy reklamacja.

Odpowiedzialność SIDE z tytułu wad Towaru obejmuje wyłącznie szkody będące skutkiem zawinionego zachowania SIDE. Odpowiedzialnością SIDE nie są objęte tzw. szkody następcze oraz utracone korzyści.

Co więcej odpowiedzialność SIDE zawsze ograniczona jest do zapłaconej przez Klienta ceny netto reklamowanego Towaru. Wszelkie dalej idące roszczenia odszkodowawcze Klienta ulegają wyłączeniu.

Jakiegokolwiek roszczenia Klienta wobec SIDE z tytułu rękojmi są wyłączone.



SIDE nie ponosi odpowiedzialności za przydatność towaru do spodziewanego przez Klienta celu, innego niż ogólnie przyjęty, jeżeli Klient nie sprecyzowała na piśmie wszelkich warunków dot. towaru.

## 7. Certyfikowanie produktów

Wszystkie oferowane przez nas produkty spełniają surowe normy zawarte w rozporządzeniu (WE) nr 1935/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością, dyrektywach Komisji 2005/31/WE z dnia 29 kwietnia 2005 r. oraz Rady 84/500/EWG w odniesieniu do deklaracji zgodności i kryteriów skuteczności metody analizy w przypadku wyrobów ceramicznych przeznaczonych do kontaktu ze środkami spożywczymi.

Z powodu specyfiki procesu produkcyjnego ceramiki reklamowej oraz norm wyznaczonych w powyższych aktach prawnych badaniom certyfikacyjnym poddaje się wyłącznie produkty z docelowym nadrukiem.

Oczywiście na indywidualne zapytanie możemy certyfikować odpłatnie dowolny kubek z Państwa nadrukiem w niezależnym laboratorium.

W przypadku zainteresowania prosimy o kontakt z opiekunem handlowym.

Ze względu na specyfikę procesu produkcyjnego ceramiki reklamowej oraz norm wyznaczonych w powyższych aktach prawnych badaniom certyfikacyjnym poddaje się wyłącznie produkty nadrukiem. Posiadamy stosowne atesty bezpieczeństwa użytkowania dla naszych produktów i technologii zdobień. Na Państwa indywidualne zapytanie poddamy badaniom dowolny produkt z Państwa nadrukiem w niezależnym laboratorium.

Takie badanie i uzyskanie stosownych certyfikatów jest odpłatne. Koszt badania każdorazowo potwierdza opiekun handlowy.

Jego koszt uzależniony jest od zakresu prowadzonej analizy.

Możliwe jest wykonanie badań w zakresie migracji metali ciężkich, odporności na szok termiczny, siły uchwytu, użytkowania

produktu w kuchence mikrofalowej, odporności na uderzenia. Wymienione badania dotyczą bezpieczeństwa produktu i potwierdzają możliwość kontaktu z żywnością.

Certyfikowanie dotyczy również kwestii odporności zdobień na zmywanie w zmywarkach.

W takim badaniu potwierdzamy dodatkowo gwarancję, jakiej udzielamy w tym zakresie, dla poszczególnych technik zdobienia.

## 8. Postanowienia końcowe.

W sprawach spornych sądem właściwym będzie Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy