

Poniższe warunki określają zasady współpracy pomiędzy spółką Gatex Sp. z o.o z siedzibą ul. Zjednoczenia 16A, 43-250 Pawłowice, właścicielem marki TOTALPROMO, zwaną dalej TOTALPROMO, a kontrahentami, zwanymi dalej Zamawiającymi, z którymi nie zostały zawarte odrębne pisemne umowy.

§ 1. Zamówienia

1. Zamówienia przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej (mailowej) lub za pośrednictwem sklepu internetowego i obowiązują po pisemnym potwierdzeniu przyjęcia zamówienia przez TOTALPROMO. Wszelkie zmiany dotyczące zamówienia wymagają formy pisemnej oraz akceptacji obu stron pod rygorem nieważności.
2. Składając zamówienie po raz pierwszy, Zamawiający zobowiązany jest dostarczyć aktualne kopie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej lub odpisu z KRS oraz dokument potwierdzający nadanie NIP i REGON. Ponadto Zamawiający zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić TOTALPROMO o wszelkich zmianach w powyższych dokumentach.
3. Zamówienia mogą być składane wyłącznie przez osobę prawnie upoważnioną do reprezentowania Zamawiającego z podaniem nazwy firmy, adresu, numeru telefonu oraz nazwiska osoby składającej zamówienie. Jeśli osoba składająca zamówienie nie widnieje w dokumentach rejestrowych, zobowiązana jest przesłać odrębne upoważnienie do reprezentowania Zamawiającego podpisane przez osobę wpisaną do KRS.
4. Jeżeli w momencie składania zamówienia Zamawiający posiada przeterminowane zobowiązania finansowe w stosunku do TOTALPROMO, TOTALPROMO zastrzega sobie prawo niezrealizowania zamówienia do momentu uregulowania zaległych zobowiązań.
5. Zamawiający może złożyć Zamówienie za pośrednictwem Sklepu internetowego, do którego znajdują zastosowanie postanowienia „TOTALPROMO - OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY” oraz postanowienia „TOTALPROMO – Regulamin sklepu internetowego”.

§ 2. Termin realizacji i dostawa

1. Realizacja zamówienia rozpoczyna się od momentu pisemnego potwierdzenia zamówienia przez TOTALPROMO.
2. Termin realizacji może ulec zmianie w przypadku wystąpienia przeszkód siły wyższej, (m.in. klęski żywiołowe, bieżąca sytuacja epidemiologiczna, przerwy w dostawie prądu itp.) które wystąpiły po przyjęciu zamówienia i których TOTALPROMO nie mógł przewidzieć. Dotyczy to także przeszkód spowodowanych przez dostawców TOTALPROMO. TOTALPROMO zobowiązuje się niezwłocznie informować Zamawiającego o zaistnieniu tego rodzaju przeszkód, jak też o ich ustąpieniu. Ewentualne roszczenia Zamawiającego za powstałe w wyniku zaistniałych przeszkód szkody są w takich przypadkach wykluczone.
3. Zamawiający może odebrać towar osobiście z magazynu TOTALPROMO ul. Zjednoczenia 16A, 43-250 Pawłowice po wcześniejszym uzgodnieniu tego faktu z TOTALPROMO.
4. Po uzgodnieniu z TOTALPROMO na zlecenie Zamawiającego towar może zostać dostarczony bezpośrednio przez TOTALPROMO lub za pośrednictwem innego przewoźnika.
5. Koszt dostawy towaru pokrywa Zamawiający. W niektórych przypadkach, wynikających z indywidualnych ustaleń, TOTALPROMO może pokryć koszt dostawy pod 1 adres na terytorium Polski.
6. Jeżeli wysyłka towaru zostaje opóźniona na życzenie lub z winy Zamawiającego, to przechowanie towaru może odbywać się również na koszt i ryzyko Zamawiającego.
7. TOTALPROMO nie ponosi odpowiedzialności związanej z zaginięciem towaru, jego uszkodzeniem podczas transportu, a także za opóźnienia w dostarczeniu przesyłki, które nastąpiły z winy przewoźnika.
8. TOTALPROMO informuje że pomiędzy kolorem Towaru wskazanym na stronie internetowej www.totalpromo.pl a rzeczywistym kolorem towaru, a także pomiędzy egzemplarzami towaru zamawianymi w dużych odstępach czasu mogą występować różnice. TOTALPROMO nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności, a w szczególności różnice te nie mogą stanowić podstawy reklamacji lub odstąpienia przez Zamawiającego od umowy sprzedaży. To samo dotyczy nieznacznych różnic w parametrach dostarczanych towarów.
9. Zwrot zamówionego lub zakupionego towaru nie jest możliwy (z wyłączeniem par.2 pkt. 10 i par. 4 pkt. 17). W szczególnych przypadkach dyrekcja działu handlowego może wyrazić zgodę na zwrot towaru, co będzie się wiązało z pokryciem kosztów manipulacyjnych przez Zamawiającego. Wysokość kosztów manipulacyjnych zostanie potwierdzona przez TOTALPROMO.

10. Zwrot wzoru (rozumiany jako 1 szt. towaru) możliwy jest tylko w przypadku produktów z aktualnej oferty w terminie 14 dni od daty zakupu, w stanie idealnym, transport na koszt Zamawiającego. Zwracane wzory będą przyjmowane wyłącznie z wypełnionym i podpisanym Formularzem Reklamacji. W przypadku zwrotu towaru bez wypełnionego i podpisanego Formularza Zwrotu / Reklamacji TOTALPROMO zastrzega sobie prawo odesłania towaru na koszt Zamawiającego.

§ 3. Płatności

1. Podstawową formą płatności jest zapłata przelewem przed dostawą. Inne formy i terminy płatności wymagają indywidualnych ustaleń pomiędzy TOTALPROMO a Zamawiającym.
2. W przypadku opóźnień w płatnościach TOTALPROMO zastrzega sobie prawo do naliczenia ustawowych odsetek za każdy dzień opóźnienia w zapłacie.
3. Jeśli Zamawiający posiada nieuregulowane zobowiązania TOTALPROMO ma prawo wstrzymać realizację zlecenia lub odmówić wydania towaru. Zakupiony towar pozostaje własnością TOTALPROMO do momentu uregulowania płatności przez Zamawiającego.
4. W przypadku gdy Zamawiający rezygnuje z realizacji złożonego zamówienia, zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty poniesione przez TOTALPROMO w związku z rozpoczęciem realizacji danego zamówienia.
5. Składając zamówienie Zamawiający wyraża zgodę na przysyłanie przez TOTALPROMO faktur w formie elektronicznej.

§ 4. Gwarancja, reklamacje

1. TOTALPROMO gwarantuje jakość towarów i udziela gwarancji jakości towaru na okres 12 miesięcy licząc od dnia dostawy każdej partii towaru.
2. Zamawiający ma obowiązek sprawdzenia towaru niezwłocznie po jego otrzymaniu co do ilości i jakości. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Zamawiający ma obowiązek pisemnie, za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, poinformować TOTALPROMO w możliwie najszybszym terminie.
3. Ewentualne nieprawidłowości w części dostarczonego towaru nie upoważniają Zamawiającego do reklamowania całej dostawy.
4. W przypadku stwierdzenia, że otrzymana przesyłka jest uszkodzona Zamawiający ma obowiązek sporządzenia protokołu podpisanego przez przewoźnika. Brak takiego protokołu pozbawia Zamawiającego prawa do składania reklamacji.
5. Zamawiający ma obowiązek udostępnienia reklamowanego towaru TOTALPROMO celem potwierdzenia wady.
6. Reklamacje przyjmowane są w ciągu 3 dni od daty otrzymania towaru (decyduje data wpływu reklamacji do TOTALPROMO) przez Zamawiającego i rozpatrywane są w ciągu 14 dni od daty pisemnego zgłoszenia reklamacji. Podstawą złożenia reklamacji jest przysłanie wypełnionego formularza reklamacji, dostępnego na stronie www.totalpromo.pl w zakładce REKLAMACJE.
7. Towary oznakowane przez Zamawiającego nie podlegają reklamacji w zakresie wad widocznych.
8. Reklamacje nie są uwzględniane jeśli dotyczą szkód powstałych w wyniku nieprawidłowego użytkowania, użytkowania niezgodnie z przeznaczeniem lub w związku z opóźnieniem w odbiorze towaru przez Zamawiającego.
9. Po odsprzedaży lub odstąpieniu towaru kolejnemu odbiorcy, odpowiedzialność za jakiegokolwiek wady jakościowe i ilościowe przenoszona jest na Zamawiającego. Zamawiający zobowiązany jest do sprawdzenia towaru przed przekazaniem go osobie trzeciej. To samo dotyczy towaru przekazanego do znakowania przez osoby trzecie.
10. TOTALPROMO ponosi odpowiedzialność za realizację zamówienia wyłącznie w stosunku do Zamawiającego. Reklamacje wnoszone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane.
11. TOTALPROMO może naprawić, bądź przyjąć jako zwrot, ewentualnie wymienić reklamowany towar, chyba że strony ustalą odpowiednie obniżenie ceny - w terminie 3 do 14 dni od dnia stwierdzenia przez TOTALPROMO zasadności reklamacji i po zbadaniu istnienia zgłoszonych wad w siedzibie TOTALPROMO. Sposób załatwienia danego zgłoszenia reklamacyjnego określa TOTALPROMO.
12. Zamawiający traci uprawnienia wynikające z gwarancji jeżeli:
 - a) nie zgłoszono reklamacji co do wad jawnych w terminie 3 dni od dnia dostawy lub odbioru osobistego,
 - b) nie wykaże, że uszkodzenia nie wynikają z błędów rozładunku, składowania.
13. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty na rzecz TOTALPROMO za złożone zamówienie.

14. Odpowiedzialność TOTALPROMO z tytułu wad towaru obejmuje wyłącznie szkody będące skutkiem zawinionego zachowania TOTALPROMO. Odpowiedzialnością TOTALPROMO nie są objęte tzw. szkody następne oraz utracone korzyści. Co więcej odpowiedzialność TOTALPROMO zawsze ograniczona jest do zapłaconej przez Zamawiającego ceny netto reklamowanego towaru i/lub usługi. Wszelkie dalej idące roszczenia odszkodowawcze Zamawiającego ulegają wyłączeniu.
15. Jakiegokolwiek roszczenia Zamawiającego wobec TOTALPROMO z tytułu rękojmi są wyłączone.
16. TOTALPROMO nie ponosi odpowiedzialności za przydatność towaru do spodziewanego przez Zamawiającego celu, jeżeli Zamawiający nie sprecyzował na piśmie wszelkich warunków dotyczących towaru.
17. Reklamowane towary będą przyjmowane wyłącznie z wypełnionym i podpisanym Formularzem Reklamacji i pod warunkiem wcześniejszego, pisemnego (w tym poczta elektroniczna) uzgodnienia tego faktu z handlowcem TOTALPROMO, przez co należy rozumieć jednoznacznie wyrażone stanowisko handlowca TOTALPROMO wyrażające zgodę na zwrot. W przypadku reklamacji towaru bez wypełnionego i podpisanego Formularza Reklamacji oraz bez wskazanego powyżej uzgodnienia z handlowcem, TOTALPROMO zastrzega sobie prawo odesłania towaru na koszt Zamawiającego

§ 5. Zlecenie usługi znakowania towaru

1. Zlecenie usługi znakowania towaru przyjmowane jest przez Biuro Obsługi Klienta TOTALPROMO wyłącznie w formie pisemnej.
2. Składając zlecenie Zamawiający zobowiązany jest dostarczyć plik roboczy z grafiką 1:1 w jednym z formatów .ai, .eps, .cdr pdf. z podaniem kolorów odpowiedniej przestrzeni barwnej. Tekst należy zamienić na krzywe. W przypadku grawerowania laserem akceptowane są pliki z grafiką czarno-białą. Dostarczenie pliku roboczego w formie niezgodnej z powyższymi wymaganiami wiąże się z dodatkowymi opłatami związanymi z adaptacją grafiki.
3. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia na znakowanie towaru i rozpoczęcie jego realizacji następuje w momencie otrzymania przez Zamawiającego pisemnego potwierdzenia zlecenia i wizualizacji znakowania do akceptacji.
4. Wstępny termin realizacji określany jest przez Biuro Obsługi Klienta TOTALPROMO po pisemnej akceptacji wizualizacji znakowania przez Zamawiającego. W przypadku braku akceptacji zlecenie nie zostanie zrealizowane.
5. Potwierdzenie terminu realizacji przez TOTALPROMO następuje po pisemnej akceptacji wzoru przez Zamawiającego. Akceptacja wzoru odbywa się na podstawie 1 egzemplarza produktu oznakowanego zgodnie z zatwierdzonym wizualizacją znakowania.
6. Wzór do akceptacji wysyłany jest odpłatnie na koszt odbiorcy. Istnieje możliwość akceptacji wzoru na podstawie przesłanego drogą elektroniczną zdjęcia wzoru.
7. Termin realizacji może ulec zmianie w następstwie wystąpienia przeszkód siły wyższej, niezależnych od TOTALPROMO, związanych np. z przerwami w dostawie prądu, itp. TOTALPROMO zobowiązuje się niezwłocznie informować Zamawiającego o zaistnieniu tego rodzaju przeszkód, jak też o ich ustąpieniu. Ewentualne roszczenia Zamawiającego za powstałe w wyniku zaistniałych przeszkód szkody są w takich przypadkach wykluczone.
8. W wyniku procesów związanych ze znakowaniem jak również w związku z wadami ukrytymi towaru nieznaczna ilość towaru może ulec uszkodzeniu. W związku z tym TOTALPROMO ma prawo dostarczyć do 3% mniej towaru pełnowartościowego w stosunku do zamówionej ilości. Koszty powstałe z tego tytułu pokrywa Zamawiający. Zamawiający zobowiązany jest uwzględnić możliwość zaistnienia powyższej sytuacji na etapie składania zlecenia na usługę znakowania towaru. W przypadku wymogu dostarczenia dokładnej ilości zamówionego towaru Zamawiający zobowiązuje się do poniesienia dodatkowych kosztów z tym związanych. TOTALPROMO zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby zminimalizować straty wynikające z uszkodzenia towaru na etapie znakowania.
9. W zależności od podłoża i techniki znakowania Zamawiający dopuszcza możliwość wystąpienia różnicy w kolorze pomiędzy ustalonym w zleceniu odcieniem skali PANTONE U lub CMYK a faktycznym kolorem na przedmiocie stanowiącym realizację zamówienia, w zakresie +/- 1 odcień. Tolerancja wymiarów elementu znakowanego wynosi +/- 3%.
10. Przy wznowieniu zlecenia Zamawiający zobowiązany jest pisemnie określić niezbędne parametry znakowania: wielkość, kolor, umiejscowienie.
11. TOTALPROMO nie ponosi odpowiedzialności za treść zleconą do oznakowania przez Zamawiającego. TOTALPROMO nie ponosi odpowiedzialności związanej z ewentualnymi roszczeniami osób trzecich o odszkodowania za naruszenie ich praw. Wyłącznie odpowiedzialność za ewentualne naruszenia praw osób trzecich ponosi Zamawiający.
12. W przypadku rezygnacji Zamawiającego ze złożonego zlecenia na znakowanie towaru, Zamawiający zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty poniesione przez TOTALPROMO w związku z rozpoczęciem realizacji zlecenia.

13. TOTALPROMO nie wykonuje znakowania na towarach powierzonych jak również usługowego konfekcjonowania towarów powierzonych.
14. Produkty oryginalnie zapakowane w indywidualne woreczki nie są ponownie w nie pakowane po wykonanej usłudze nadruku. Klient oczekujący ponownego zapakowania po nadruku powinien wycenić wcześniej taką dodatkową usługę oraz zamówić ją jednocześnie z usługą znakowania. W przypadku braku takiego zamówienia foliowe opakowania indywidualne będą przez TOTALPROMO wyrzucane.

§ 6. Ustalenia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w/w ustaleniami mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Spory powstałe w wyniku realizacji powyższych Warunków będą rozstrzygane w drodze polubownych uzgodnień. W przypadku braku porozumienia spór zostanie rozstrzygnięty na drodze sądowej przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby TOTALPROMO.
3. Składając zamówienie lub zlecenie na znakowanie towaru w TOTALPROMO Zamawiający akceptuje powyższe warunki współpracy.
4. Szczegółowe informacje na temat zmian regulaminu „TOTALPROMO - OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY” będą zamieszczane każdorazowo na witrynie internetowej www.totalpromo.pl. Jeżeli Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowane w regulaminie zmiany może złożyć na piśmie (decyduje data wpływu do siedziby TOTALPROMO) lub elektronicznie na adres bok@totalpromo.pl sprzeciw wobec tych zmian w terminie 7 dni do daty informacji o proponowanych zmianach zamieszczonych na wskazanej witrynie internetowej. Niezłożenie w sposób wskazany powyżej sprzeciwu przez Zamawiającego oznaczać będzie akceptację zaproponowanych zmian w treści „TOTALPROMO - OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY” .