

Regulamin świadczenia usług NEW VISION S.C.

§ 1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy regulamin określa:

- a) sposób korzystania z usług oferowanych przez NEW VISION S.C. ,
- b) zakres odpowiedzialności.

Ogólne warunki mają zastosowanie do wszystkich umów, których przedmiotem jest druk oraz wszelkie inne formy wykonywania usług przez Usługodawcę, zawieranych z innymi osobami lub podmiotami zwanymi dalej Zamawiającymi lub Klientami.

1.2. Postanowienia niniejszego Regulaminu stanowią integralną część umowy/zlecenia/zamówienia, jej podpisanie oznacza akceptację Regulaminu.

1.3. W sprawach nie uregulowanych przez niniejszy Regulamin mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

1.4. Zamówienia i reklamacje mogą być składane tylko w formie pisemnej (elektronicznie lub osobiście w siedzibie firmy).

§ 2. Zawarcie umowy / Przyjęcie zamówienia

2.1 Przyjęcie zamówienia następuje w momencie otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zlecenia przez Usługodawcę oraz zaakceptowanie go (podpisanie) przez Zamawiającego chyba, że strony postanowią inaczej.

2.2 Przy składaniu zamówienia Klient zobowiązany jest do złożenia wymaganych dokumentów (kserokopie Regon, NIP, KRS, PESEL) oraz podania wszystkich danych znajdujących się w formularzu zamówienia. Złożenie wyżej określonych dokumentów stanowi warunek przyjęcia zamówienia do realizacji i ma zastosowanie do pierwszego zamówienia składanego przez danego Zamawiającego. Usługodawca ma prawo, przynajmniej co 30 dni, do żądania potwierdzenia danych dotyczących firmy Zamawiającego.

2.3 Do złożenia zamówienia wymagane jest skontaktowanie się z Biurem Obsługi Klienta NEW VISION S.C. Przesłanie maila z wyraźnie sformułowanym zakresem zamówienia oraz wszystkich niezbędnych informacji i plików jest równoznaczne z zamówieniem usługi. Przyjęcie zamówienia następuje w momencie akceptacji danych niezbędnych do realizacji zamówienia przez Usługodawcę.

§ 3. Realizacja zamówienia

3.1 Za dzień rozpoczęcia realizacji zamówienia rozumie się dzień dostarczenia kompletnych, materiałów do druku oraz plików od którego liczy się wszelkie terminy w ramach zamówienia, liczone są one w dniach roboczych. Termin realizacji zlecenia jest terminem umownym i jest indywidualnie konsultowany z Klientem w oparciu o możliwości produkcyjne na dany dzień.

3.2 Usługodawca zastrzega sobie prawo do nie przechowywania materiałów klienta (plików) umieszczonych na serwerze NEW VISION S.C. po realizacji zlecenia.

3.3 Warunkiem rozpoczęcia realizacji zamówienia jest dostarczenie przez Zamawiającego dokumentów i podanie danych wymienionych w punkcie 2.2 i 2.3.

3.4 Realizacja zamówienia nastąpi po dostarczeniu lub po zaakceptowaniu przez Zamawiającego kompletnych, materiałów do druku oraz plików niezbędnych do wyprodukowania przedmiotu zamówienia. Kompletnie, prawidłowo przygotowane materiały do druku i pliki do produkcji oznakowania powinny być zapisane w postaci elektronicznej. W przypadku zgody na realizację zamówienia bez materiału porównawczego* (wzorca kolorystycznego – proof) odpowiedzialność za błędy w treści, układzie strony i kolorystyce ponosi Klient. Istotnym warunkiem przekazywanego materiału są szczegółowe informacje dotyczące charakteru i przedmiotu usługi. W przypadku braku wzorca kolorystycznego Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za uzyskane barwy druku. Usługodawca nie dokonuje także korekty treści materiałów przesłanych przez Klienta bez wyraźnego wskazania zapotrzebowania tego faktu.

- a) w przypadku zlecenia wykonania projektu, druk może nastąpić po zaakceptowaniu przez Zamawiającego poprawności treści oraz grafiki.
- b) w przypadku dostarczenia przez Zamawiającego projektu w postaci plików edytowalnych, **NEW VISION S.C. przygotowuje materiał do druku i przekazuje Klientowi do jego akceptacji wyłącznie za jego zgodą.**
- 3.5** Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za rodzaj, jakość, treść oraz skutki ewentualnej wadliwości dostarczonych przez niego materiałów do druku lub plików do produkcji (w przypadku realizacji na materiale klienta), a Usługodawca odpowiada za jakość znajdującego się w jego ofercie materiału użytego do realizacji usługi (**art. 641 Kodeksu cywilnego**).
- 3.6** Drukarnia nie odpowiada za opóźnienia w dostarczaniu materiałów do druku i produkcji przedmiotów zamówienia wynikające z okoliczności leżących po stronie Zamawiającego w stosunku do ustalonego harmonogramu. Dostarczenie materiałów do druku i produkcji niekompletnych lub wadliwych **zobowiązuje Usługodawcę do wydłużenia terminu odbioru.**
- 3.7** W sytuacji, o której mowa w poprzedzających punktach o ile niewykonanie zobowiązania przez Zamawiającego może utrudnić wykonanie lub zawarcie innych umów przez NEW VISION S.C. – jest ona upoważniona alternatywnie:
- a) do odstąpienia od zamówienia/zlecenia bez wyznaczenia dodatkowego terminu wykonania, z prawem żądania wynagrodzenia za wykonane prace (**art. 639 Kodeksu cywilnego**);
- b) do żądania od Zamawiającego wyrażenia zgody na podwyższenie ceny lub wydłużenie terminu wykonania w granicach niezbędnych do utrzymania harmonogramu wykonania innych zamówień, pod rygorem odstąpienia od zlecenia w przypadku nie wyrażenia **zgody przez Zamawiającego.**
- 3.8** Usługodawca zobowiązany jest do zapewnienia wysokiej jakości usług, na podstawie dostarczonych materiałów (biorąc pod uwagę możliwości technologiczne).
- 3.9** Zamawiający winien jest zaakceptować technologię, jeżeli są ona zgodna co do gatunku i rodzaju zawartego w zamówieniu.

§ 4. Płatności

- 4.1** Dokonanie płatności za zamówienie możliwe jest w następujący sposób:
- a) gotówką przy odbiorze zamówienia,
- b) przelewem na konto wskazane na fakturze.
- W przypadku płatności gotówką przez nowego kontrahenta oraz w momencie składania zamówień opiewających na kwotę wyższą niż 500 zł wymagana jest zaliczka na poczet zamówienia w wysokości 30% kwoty zamówienia chyba, że strony postanowią inaczej.
- 4.2** W przypadku rozliczenia przelewem bankowym standardowy termin płatności wynosi 7 dni, chyba, że strony postanowią inaczej.
- 4.3** Usługodawca zastrzega prawo żądania przedpłaty na poczet zlecenia (do 100% wartości zlecenia), które może narazić NEW VISION S.C. na poniesienie dodatkowych kosztów (np. materiały na zamówienie nie występujący standardowo w ofercie Usługodawcy, problemy z dotrzymaniem terminów rozliczeń wynikających z poprzednich zamówień kontrahenta).
- 4.4** W przypadku niedotrzymania przez Zamawiającego terminu płatności:
- po 5 dniach wysyłane jest ponaglenie,
 - po 14 dniach upomnienie, a po 20 dniach Usługodawca przekazuje należności firmie windykacyjnej.
- 4.5** W przypadku opóźnienia w płatności Klient zapłaci Wykonawcy odsetki w wysokości odsetek maksymalnych, o których mowa w art. 359 § 2¹ Kodeksu cywilnego.
- 4.6** Na podstawie art. 589 Kodeksu cywilnego Wykonawca zastrzega sobie własność sprzedanej rzeczy aż do chwili uiszczenia opłaty.
- 4.7** Zamówienia na kwotę do 1000 zł regulowane są wyłącznie gotówką przy odbiorze towaru lub przelewem najpóźniej w dniu odbioru towaru (nie dotyczy to Zamawiających, których łączy z Drukarnią stały stosunek obligatoryjny).

§ 5. Dostawa

- 5.1** Istnieją następujące możliwości dostarczenia zamówienia:
- a) transportem własnym NEW VISION S.C.,
- b) firmą kurierską,

- d) samodzielny odbiór przez Zamawiającego.
- 5.2** W przypadku dowozu do Zamawiającego (transportem własnym jak i za pośrednictwem firmy kurierskiej) koszt jest ustalany indywidualnie i doliczany do kosztu zamówienia.
- 5.3** Przy odbiorze klient jest zobowiązany do sprawdzenia kompletności oraz stanu przesyłki. W razie jej ewentualnego uszkodzenia powinien bezzwłocznie zawiadomić Usługodawcę, a reklamacje zgłosić pisemnie w formie protokołu reklamacyjnego sporządzonego z udziałem przedstawiciela Drukarni (kierowcy) lub firmy spedycyjnej w momencie odbioru towaru, pod rygorem nieważności ewentualnych roszczeń wynikających z faktu uszkodzeń powstałych w transporcie (w tym braków w zamówieniu).
- 5.4** W przypadku ewentualnych uszkodzeń przedmiotu zamówienia powstałych podczas transportu przez firmę zewnętrzną (firma kurierska) NEW VISION S.C. nie ponosi odpowiedzialności za ten fakt. W takim przypadku odpowiedzialność ponosi firma zewnętrzna odpowiadająca za dostarczenie przesyłki (**art. 429 Kodeksu cywilnego**).

§ 6. Warunki reklamacji

- 6.1** Reklamacji podlega towar niezgodny z zamówieniem lub uszkodzony. Wady części zamówienia nie uprawniają do reklamacji całości zamówienia.
- 6.2** W przypadku istnienia wad powstałych z winy Usługodawcy zobowiązuje się on wykonać zlecenie poprawnie po uzgodnieniu wszystkich szczegółów dotyczących reklamacji z Zamawiającym chyba, że strony ustaliły inaczej. NEW VISION S.C. nie odpowiada za wady powstałe z winy Zamawiającego (np. w skutek przesłania źle przygotowanych materiałów lub plików, wymiarów), a także za wady wynikające wyłącznie z jakości materiału dostarczonego przez Zamawiającego lub osobę trzecią. Zamawiający ma prawo do zgłoszenia reklamacji ilościowej jak i jakościowej po dokonaniu odbioru przedmiotu zamówienia. Reklamacja powinna być doręczona Usługodawcy na piśmie, pod rygorem utraty praw wynikających z rękojmi w terminie 3 dni od momentu otrzymania zamówienia.
- 6.3** W przypadku reklamacji dotyczącej jakości zamówienia Usługodawca zastrzega sobie prawo żądania zwrotu/odesłania reklamowanych prac w celu oceny zasadności zgłoszenia reklamacyjnego (na czas dostarczenia prac czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie wydłuża się o czas zwrotu prac). W takim przypadku podstawą do przyjęcia reklamacji jest dostarczony produkt z wykrytą przez Klienta wadą.
- 6.4** W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Klient ponosi koszty dostarczenia oraz ponownego wysłania reklamowanego towaru lub dojazdu ekipy serwisowej.
- 6.5** W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podczas dostawy Klient jest zobowiązany do zgłoszenia tego faktu dla kuriera/przewoźnika/dostawcy, który jest zobligowany sporządzić protokół szkody – dokument ten jest niezbędny podczas składania reklamacji odnośnie uszkodzeń/braków w zamówieniu.
- 6.6** Reklamowane prace nie mogą nosić znamion użytkowania – Zleceniobiorca będzie rozpatrywał zgłoszenia reklamacyjne dotyczące prac nowych (w stanie w jakim otrzymał je klient).

NEW VISION S.C. zobowiązana jest ustosunkować się do reklamacji na piśmie/elektronicznie w terminie 14 dni od jej otrzymania.

§ 7. Zakres odpowiedzialności

- 7.1** W przypadku nieterminowego lub niewłaściwego wykonania zamówienia/zlecenia lub odstąpienia od zamówienia, odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do wartości przyjętego do wykonania zamówienia/zlecenia, oraz nie obejmuje pokrywania ewentualnych utraconych przez Zamawiającego korzyści czy poniesienia dodatkowych kosztów (np. koszty montażu/demontażu prac, braku oznakowania).
- 7.2** NEW VISION S.C. nie ponosi odpowiedzialności za:
- wydruk prac błędnie przygotowanych pod względem treści, w przypadku braku korekt ze strony Usługodawcy do otrzymanych wizualizacji,
 - wydruk prac błędnie przygotowanych pod względem technicznym, w przypadku braku korekt ze strony Usługodawcy,

- c) wydruk prac zaakceptowanych przez Zamawiającego, a zawierających błędy techniczne lub treściowe,
- d) produkty zaakceptowane przez Zamawiającego, a zawierające błędy techniczne, treściowe lub wymiarowe,
- d) opóźnienia w czasie realizacji wynikające z terminu dostarczenia wymaganych dokumentów przez Zamawiającego,
- e) nie odpowiednio przygotowane podłoże/ścianę do wyklejania. Podłoża i ściany powinny być suche, czyste, odpylone, zagruntowane lub pomalowane (minimum 14 dni wcześniej),
- f) za reklamacje dotyczące przesyłek kurierskich.

*materiałem porównawczym jest dostarczona do Usługodawcy przez klienta próba kolorów w postaci wydruku z pliku produkcyjnego przekazanego do realizacji (proof), a także wydruku w skali czy wymiarze umożliwiającym wykonanie realizacji w oparciu o pożądane kolory na niej zawarte, wykonawca zastrzega sobie prawo do wykonania wydruku właściwego w oparciu o materiał porównawczy z różnicami wynikającymi z użycia odmiennego podłoża, tuszy lub plotera od dostarczonej próby.