

Regulamin Świadczenia Usług Polskiej Grupy Odzieżowej nr 1/2019 z dnia 01.08.2019 r.

I. Składanie i przyjmowanie zamówień

1. Składanie zamówienia możliwe jest przez Biuro Obsługi Klienta oraz poprzez Opiekuna Klienta Polskiej Grupy Odzieżowej. Zleceniodawca zobowiązany jest do przesłania zamówienia za pomocą wiadomości e-mail na adres Zleceniobiorcy: indywidualny adres e-mail Opiekuna Klienta lub kontakt@pgo.org.pl, Zamówienie można złożyć również osobiście w siedzibie firmy Polska Grupa Odzieżowa S.C. ul. Traktorowa 128, 91-204 Łódź.
2. Zamówienie powinno zawierać:
 - dane Zleceniodawcy (dane do wystawienia faktury VAT),
 - dane osoby kontaktowej (telefon, e-mail),
 - opis techniczny odzieży,
 - rodzaj zdobienia,
 - pliki graficzne w formacie pozwalającym na wykonanie zdobienia,
 - ilość,
 - dostarczenie materiałów i wzorów - w przypadku przygotowania nowego kroju odzieży,

W przypadku wykonywania usługi na materiale Klienta, wymagana jest specyfikacja ilościowo-jakościowa przedstawiająca:

- skład surowcowy produktu
 - zapewnienie, że materiał jest odpowiednio przygotowany i zweryfikowany pod względem zgodności z wymogami realizacji zamówienia,
 - oraz, że odznacza się jednorodnością całej partii.
3. W odpowiedzi na zamówienie KLIENTA Polska Grupa Odzieżowa przekazuje KLIENTOWI wstępną cenę i termin wykonania usługi, sposób dostarczenia i odbioru produktu, warunków płatności.
 4. Przed przystąpieniem do realizacji zamówienia na życzenie klienta, bądź po weryfikacji zamówienia przez Opiekuna Klienta wykonywana jest próba przedprodukcyjna na docelowym materiale i na tej podstawie KLIENT potwierdza zamówienie. Zaakceptowana przez Klienta próba jest załącznikiem do zamówienia. Za wykonanie próby naliczona zostanie dodatkowa opłata, której koszt zostanie przedstawiony KLIENTOWI wraz z przesłaną wyceną. Dodatkowy nakład pracy w przygotowaniu uzupełniającego projekt będzie pobierana dodatkowa opłata.
 5. Zamówienie zostaje przyjęte do realizacji po spełnieniu poniższych kroków:
 - potwierdzenia przyjęcia zamówienia przez Opiekuna Klienta,
 - dostarczeniu wszystkich niezbędnych materiałów przez KLIENTA,
 - akceptacji wzoru i specyfikacji przedstawionej przez Opiekuna Klienta,

- dokonaniu wpłaty zgodnie z ustaleniami z Opiekunem Klienta,
- wystawienia zamówienia produkcyjnego, bądź podpisania Umowy o współpracy pomiędzy KLIENTEM, a przedstawicielem Polskiej Grupy Odzieżowej.

II. Harmonogram wykonania usługi

1. Harmonogram wykonania usługi jest ustalony w przyjętym przez Zleceniobiorcę zamówieniu i nie może być zmieniany po rozpoczęciu produkcji.
2. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu przez Klienta projektu, nieterminowej akceptacji wizualizacji i specyfikacji technicznej, czy graficzno – kolorystycznej, nieterminowego dostarczenia materiału zwalnia to Polską Grupę Odzieżową z dotrzymania deklarowanego terminu wykonania zamówienia
3. Polska Grupa Odzieżowa nie odpowiada za wady materiału, które ujawnią się w procesie produkcyjnym
4. W przypadku dostrzeżenia wad materiałów produkcyjnych dostarczonych przez klienta Polska Grupa Odzieżowa niezwłocznie informuje o tym Klienta, który podejmuje decyzję o dalszym działaniu Polskiej Grupy Odzieżowej. Koszty związane z przerwaniem procesem produkcyjnym ponosi Klient.
5. Jeżeli inaczej nie określono w przyjętym zamówieniu, to Zleceniodawca zobowiązany jest do terminowego dostarczenia i odbioru produktu do wykonania usługi wraz z fakturą w siedzibie Polskiej Grupy Odzieżowej.
6. W przypadku korzystania z dostarczania i odbioru produktu z firmy spedycyjnej, koszty, ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia ponosi Klient.
7. W przypadku niemożności wykonania usługi w terminie z przyczyn zdarzeń losowych Polska Grupa Odzieżowa niezwłocznie powiadomi Klienta o przesunięciu terminu realizacji zamówienia.

III. Cena i warunki płatności

1. Cena za wykonanie usługi, warunki płatności określone są w przyjętym zamówieniu lub umowie o współpracy.
2. W przypadku prac niestandardowych wychodzących poza ramy ustalone w wycenie mogą być doliczone dodatkowe opłaty

IV. Standardy jakościowe

1. Polska Grupa Odzieżowa świadczy usługi z najwyższą starannością, dbając o wysoką jakość realizowanych usług.
2. Polska Grupa Odzieżowa zastrzega sobie, że zamówienia realizowane w różnym czasie może mieć nieznaczne różnice kolorystyczne dzianiny, druków, bądź dodatków odzieżowych,

3. Klient zobowiązany jest znać cechy materiału przeznaczonego do realizacji zamówienia, a w szczególności:
 - skład surowcowy
 - jakość wykończenia produktu
 - jakość produktu
 - inne istotne cechy mające wpływ na jakość wykonania usługi.
4. W przypadku stwierdzenia, w trakcie wykonywania usługi, znaczących odstępstw parametrów produktu od cech deklarowanych przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorca przerwie wykonywanie zlecenia z powiadomieniem Zleceniodawcy. W przypadku rezygnacji Zleceniodawcy z kontynuacji realizacji zlecenia, Zleceniobiorcy należy jest wynagrodzenie za etap zaawansowania wykonanej usługi (zrealizowane czynności). Brak wypowiedzenia się przez Zleceniodawcę co do dalszej realizacji zamówienia w terminie 7 dni od powiadomienia uważa się za rezygnację z realizacji zamówienia.
5. Odstępstwa parametrów produktu od wymaganych mogą być przyczyną słabszej trwałości i jakości wydruków, różnic barwnych, a także różnic w kroju odzieży od przedstawionego wzoru.
6. Jeżeli produkty dostarczone do wykonania zlecenia będą odbiegać od parametrów deklarowanych (wymaganych) lub świadomie Klient wyrazi zgodę na wykonanie usługi na taką produkcję, wszelkie konsekwencje jakościowe nie podlegają reklamacji. Zgoda może zostać przedstawiona w formie pisemnej, bądź elektronicznej - wiadomość e-mail.

V. Reklamacje

1. Klient zobowiązany jest do natychmiastowej weryfikacji jakościowej odbieranych produktów zamówienia. Wszelkie uwagi i odstępstwa od warunków ustalonych w zamówieniu, należy zgłaszać do Polskiej Grupy Odzieżowej niezwłocznie w celu ich wyeliminowania.
2. Najpóźniej w terminie 3-ech dni od odbioru ostatniej partii danego zamówienia Klient ma obowiązek sprawdzić zgodność stanu ilościowego całego zamówienia, a w przypadku niezgodności należy powiadomić Polskiej Grupy Odzieżowej.
3. Reklamacje jakościowe należy składać nie później niż 10 dni roboczych od daty odbioru końcowej partii zamówienia (wymagana forma pisemna z dokumentacją oraz reklamowanym produktem). Polska Grupa Odzieżowa najpóźniej do 10-ciu dni roboczych rozpozna i oceni przedmiot reklamacji (czas może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności ekspertyzy zewnętrznej o czym zostanie powiadomiony Klient).
4. Zamówienie może podlegać reklamacji tylko i wyłącznie jeśli różnica wielkościowa, kolorystyczna, gramatura lub kroju odzieży będzie większy niż +/- 5%. W przypadku umiejscowienia, dokładności odwzorowania wzoru, kolorystyki oraz wielkości zdobienia (nadruku, haftu) odchył wykroczy poza zakres +/- 10%. Powyższe obostrzenie wynika ze skomplikowanego procesu produkcyjnego.
5. W przypadku projektu otrzymanego od Zamawiającego Polska Grupa Odzieżowa nie ponosi odpowiedzialności za błędy wynikające ze złego przygotowania projektu. Zleceniobiorca nie ma obowiązku sprawdzania, wprowadzania poprawek i modyfikacji.

6. Zleceniobiorca nie odpowiada za rozbieżności pomiędzy wizualizacją, a produktem końcowym w przypadku, gdy nie został wykonany na zlecenie klienta prototyp przedprodukcyjny na maszynie, oprogramowaniu oraz mediach przy użyciu których, ma zostać wykonany właściwy nakład.
7. Po upływie terminu, o którym mowa w rozdz. V. pkt 2 i 3 wygasają roszczenia Klienta z tytułu rękojmi oraz odpowiedzialności odszkodowawczej Polskiej Grupy Odzieżowej dotyczące wad jakościowo-ilościowych wykonanej usługi.
8. Na wszystkie zgłoszenia nieprawidłowości produkcyjne, jakościowe, ilościowe Polska Grupa Odzieżowa zareaguje natychmiastowo, a w przypadku zasadnej reklamacji bez zbędnej zwłoki wywiąże się ze zobowiązań zlecenia.
9. Jeżeli produkt docelowy składa się z kilku elementów, reklamacji podlegają elementy wadliwe a roszczenia Klienta mogą mieć zakres ograniczony tylko do tych elementów.
10. Reklamacji nie podlegają produkty: - uszkodzone, zdeformowane, zabrudzone podczas transportu, - uszkodzone podczas dalszych operacji (szycie, nanoszenie aplikacji, inne operacje uszlachetniające) - jeżeli jakość materiału powierzonego różni się znacznie od deklarowanego przez Klienta.
11. Klient zobowiązuje się do sprawdzenia ilości odbieranych przesyłek (paczek) i ich stanu przed podpisaniem odbioru paczek. W razie stwierdzenia uszkodzeń lub braków niezbędne jest sporządzenie w obecności kuriera protokołu szkody, który jest podstawą do zgłoszenia reklamacji.
12. Polska Grupa Odzieżowa nie odpowiada za prace nieodebrane w ciągu miesiąca od ich wykonania. Nie odebranie prac nie zwalnia klienta z obowiązku zapłaty za zamówione prace.
13. Brak lub wada jakiegokolwiek części dostarczonego towaru nie upoważnia do reklamacji całej dostawy.
14. Złożenie reklamacji nie zwalnia zamawiającego od zapłaty za wykonanie usługi.

VI. Prawa autorskie i osób trzecich

1. Zleceniodawca zobowiązuje się zapewnić, że produkty wykonywane zgodnie z przyjętymi zamówieniami nie będą naruszały praw autorskich i praw pokrewnych osób trzecich, Zleceniodawca zobowiązuje się do ponoszenia pełnej odpowiedzialności wobec osób trzecich w przypadkach takich naruszeń jak również do złożenia na żądanie Polskiej Grupy Odzieżowej oświadczenia o nienaruszaniu praw autorskich.
2. Zleceniobiorca jest uprawniony do odmowy wykonania przyjętego zamówienia, bądź do jego przerwania, które według wiedzy Zleceniobiorcy mogłoby dotyczyć naruszenia praw autorskich i prawa osób trzecich albo zamówiony produkt naruszałby przepisy prawa, dobre obyczaje lub obrażały uczucia religijne. Zleceniodawca zobowiązuje się do ponoszenia pełnej odpowiedzialności za takie roszczenia zgłaszane przez osoby trzecie.

VII. Postanowienia końcowe

1. Złożenie zamówienia jest jednoznaczne z zaakceptowaniem OWW, a wszelkie zmiany wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności, w przeciwnym razie są nieskuteczne.
2. Zleceniobiorca po upływie czasu skutecznej reklamacji danego zlecenia (10 dni roboczych) nie jest zobowiązany do przechowywania wszelkich materiałów zaangażowanych w obsługę tego zlecenia (kasacja wszelkich plików elektronicznych, wydruków próbnych itp.), chyba że zamówienie stanowi inaczej.
3. Strony zobowiązane są do zachowania w poufności wszelkich informacji dotyczących zamówienia.
4. Korespondencja między stronami może być przesyłana pocztą elektroniczną.
5. Wszelkie spory mogące wyniknąć w trakcie realizacji zamówienia Strony będą starały się rozwiązywać w sposób ugodowy.
6. Spory nierozwiązane przez strony w sposób ugodowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Polskiej Grupy Odzieżowej.