

## **Regulamin hurtowego automatycznego panelu obsługi Klienta**

Niniejszy regulamin reguluje zasady współpracy pomiędzy firmą Ies Polska Sp. z o.o., ul. Seweryna Pieniężnego 14, 10-003 Olsztyn, NIP: 739-396-73-51 REGON: 521832177, zwaną dalej Dostawcą, a firmą składającą zamówienie, zwaną dalej Zamawiającym.

Złożenie zamówienia oznacza akceptację przez Zamawiającego regulaminu dotyczącego współpracy.

### **Ogólne warunki współpracy i polityka prywatności firmy**

Hurtowy automatyczny panel obsługi klienta jest narzędziem do realizacji stałej współpracy z firmami (B2B). Rejestracja tylko dla firm (nie dostarczamy towarów użytkownikom końcowym).

Zamówienia

1. Zamówienia przyjmowane są w formie elektronicznej poprzez automatyczny panel obsługi klienta [www.iespolska.pl](http://www.iespolska.pl).
2. Zamawiający oświadcza, że dane rejestracyjne (numer NIP, dokładny adres, pełna nazwa firmy) są zgodne z prawdą. Należy również podać imię i nazwisko oraz numer telefonu do osoby kontaktowej.
3. Złożenie zamówienia poprzez automatyczny panel obsługi klienta jest upoważnieniem Dostawcy do wystawienia faktury VAT bez podpisu Zamawiającego.
4. Po złożeniu zamówienia zostanie wygenerowane automatycznie potwierdzenie.

UWAGA: Stany magazynowe oraz kolorystyka mogą odbiegać od rzeczywistych.

### **Realizacja zamówień**

1. Realizacja zamówień zależy od terminu dokonania wpłaty. Realizowane są zamówienia opłacone (z wyłączeniem firm z kredytem kupieckim).
2. Produkty są wysyłane do Zamawiającego na podstawie przesłanego potwierdzenia przelewu lub zaksięgowanej wpłaty na rachunku bankowym Dostawcy.
3. Towar pozostaje własnością Dostawcy do momentu całkowitego uregulowania płatności przez Zamawiającego.
4. Potwierdzone zamówienie nie może być już anulowane.

### **Płatności**

1. Sposoby płatności:
  - przelew na konto: PL93 1050 1764 1000 0090 8164 4818
  - gotówka przy odbiorze przesyłki od kuriera (pobranie)
2. Pierwsze trzy zamówienia złożone przez nowych klientów są płatne przelewem przed wysyłką (lub wysyłką za pobraniem). Po realizacji trzech zamówień Dostawca może przyznać kredyt kupiecki. Wysokość kredytu oraz termin płatności ustalane są indywidualnie (Zamawiający jest zobowiązany przedstawić Dostawcy aktualny wpis do Rejestru Działalności Gospodarczej lub wyciąg z Krajowego Rejestru Sądowego oraz decyzję o nadaniu numeru NIP i REGON lub zaświadczenie o niezaleganiu w Urzędzie Skarbowym lub ZUS oraz potwierdzenie numeru NIP z białej listy podatników VAT).
3. W przypadku dostarczenia towaru w kilku partiach, Zamawiający pokrywa koszty transportu każdej partii towaru. Dostawca każdorazowo wystawia fakturę VAT.

## Znakowanie i pakowanie jednostkowe

1. Wyceny znakowania Sprzedawca przygotowuje indywidualnie przez e-mail w domenie iespolska.pl. W celu uzyskania bezpłatnej wyceny należy podać następujące informacje:
  - ilość i rodzaj odzieży
  - kolor odzieży
  - miejsce i format nadruku/haftu
  - ilość kolorów w projekcie (czy zawiera przejścia tonalne)
  - poglądowy plik graficzny
  - wizualizacja (opcjonalnie)
2. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za posiadanie praw autorskich lub/oraz prawa do rejestracji znaku w zakresie niezbędnym do wykonania zamówienia. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za treść logo, nadruków, haftów it., których wykonanie zleci Sprzedającemu.
3. Sprzedający nie przeprowadza weryfikacji zamówienia w zakresie wykorzystywania praw autorskich przez Zamawiającego. W tym zakresie odpowiedzialność Sprzedającego jest wyłączona zarówno wobec Zamawiającego jak i osób trzecich.
4. Sprzedający może odmówić wykonania nadruku lub haftu, w przypadku gdy jego zdaniem zawiera ono treści o charakterze bezprawnym lub naruszającym prawa autorskie osoby trzeciej.
5. Do realizacji zamówienia nadruku Zamawiający jest zobowiązany dostarczyć pliki produkcyjne. Pliki przygotowane niezgodnie z wymaganiami Sprzedającego należy poprawić wg wytycznych, co leży po stronie Zamawiającego. Sprzedający nie przygotowuje projektów oraz wizualizacji. W wyjątkowych sytuacjach może przygotować lub zmienić przesłane pliki według wytycznych niezbędnych do produkcji jako usługa dodatkowo płatna.
6. Programy haftujące, niezbędne do zrealizowania przedmiotowego zamówienia są własnością Zamawiającego. Po akceptacji programu Zamawiający rezygnuje z możliwości reklamacji na odzież znakowaną tym programem. Zmiany w programach hafciarskich są usługą dodatkowo płatną.
7. Warunkiem złożenia zamówienia ze znakowaniem jest zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu.
8. Sprzedawca rozpoczyna realizację znakowania odzieży w momencie potwierdzenia dokonania płatności za całość zamówienia. Po przyjęciu realizacji Sprzedawca określi drogą wiadomości e-mail właściwy termin wysyłki odzieży ze znakowaniem.
9. Wykonanie próby do zamówienia nadruku jest odpłatne zgodnie z przesłaną wyceną. Wyjątek stanowią próby haftu do akceptacji.
10. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności w przypadku opóźnienia realizacji zamówienia, jeśli opóźnienie nie będzie dłuższe niż 5 dni roboczych. Sprzedający nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek opóźnienia w realizacji zamówienia wynikające z niedostarczenia plików graficznych lub dostarczenia nieprawidłowych czy uszkodzonych plików, nawet jeśli fakt ten zostanie zauważony dopiero w procesie produkcji czy obróbki plików.
11. Zamawiającemu nie przysługuje możliwość rezygnacji/modyfikacji złożonego i opłaconego zamówienia.
12. Odzież z nadrukiem i haftem nie jest pakowana jednostkowo w woreczki foliowe. Pakowanie jednostkowe wiąże się z dodatkowymi kosztami wg przesłanej oferty.
13. Dostawa zamówionej odzieży ze znakowaniem odbywa się tylko poprzez firmy kurierskie. Nie ma możliwości odbioru osobistego.
14. Zamawiający rezygnuje z możliwości zwrotu w przypadku odzieży ze znakowaniem.
15. Sprzedający nie wykonuje znakowania na odzieży powierzonej.

## Warunki dostawy

1. Dostawy są realizowane przez firmy kurierskie GLS i InPost
2. Koszty wysyłki ponosi Zamawiający:
  - Przesyłka kurierska (GLS) – 16,00 zł netto / karton
  - Przesyłka kurierska (InPost) – 16,50 zł netto / karton
  - Przesyłka kurierska pobranie (GLS) – 20,50 zł netto / karton
3. Od dnia 1 lipca 2018 r. obowiązuje dopłata za magazynowanie paczek, w przypadku gdy Odbiorca zdecyduje się na uzgodnienie innego terminu dostawy, odbiór własny lub gdy paczka nie może być dostarczona z powodu przerwy urlopowej.
4. Stawka dopłaty wynosi 5,00 zł netto za każdy dzień kalendarzowy magazynowania przesyłki.
5. Opłata naliczana jest począwszy od drugiego dnia jej przechowywania, skończywszy na dniu, w którym paczka uzyskała status doręczenia.
6. Od dnia 10 czerwca 2022 r. obowiązuje opłata za usługę przygotowania towaru do wysyłki dla Klientów realizujących odbiór własnym kurierem. Stawka za usługę wynosi 5,00 zł netto za każdy karton.
7. W przypadku uszkodzenia kartonów lub innej widocznej szkody, Zamawiający jest zobowiązany do adnotacji o uszkodzeniu na liście przewozowym w obecności kuriera i przeliczenia towaru w obecności kuriera.

## Reklamacje i zwrot towaru

1. Zamawiający jest zobowiązany do dokładnego sprawdzenia całości towaru bezzwłocznie po odbiorze. Informacje o jakichkolwiek brakach ilościowych lub jakościowych w dostawach muszą dotrzeć do Sprzedającego w formie pisemnej w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania towaru przez Zamawiającego. Do reklamowanego towaru Zamawiający powinien dołączyć dowód zakupu z opisem reklamacji. Zamawiający ponosi wszelkie koszty transportu związane ze zwrotem reklamowego towaru.
2. Reklamacji podlega wyłącznie towar uszkodzony lub niezgodny z zamówieniem zaakceptowanym przez Zamawiającego. Reklamacji należy dokonać przed wykonaniem dekoracji na towarze. Towar po przetworzeniu, usunięciu metek lub noszący ślady użytkowania nie podlega reklamacji ani zwrotowi!
3. W przypadku dostawy towaru niewłaściwego lub uszkodzonego (przed znakowaniem), Zamawiającemu przysługuje bezpłatna wymiana lub uzupełnienie, w razie dostarczenia ilości niezgodnych z zaakceptowanym przez Zamawiającego Zamówieniem. Informacje o brakach ilościowych lub jakościowych w dostawach muszą dotrzeć do Les Polska w formie pisemnej lub elektronicznej w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania towaru przez Zamawiającego.
4. Reklamacja będzie rozpatrzona w ciągu 14 dni od jej zgłoszenia.
5. Istnieje możliwość wymiany lub zwrotu towaru wysłanego przez Dostawcę zgodnie z zamówieniem Zamawiającego (w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zamówienia). W każdym przypadku mogą zostać naliczone koszty manipulacyjne w wysokości 30% wartości zamówienia brutto oraz koszt transportu w wysokości 20,50 zł netto / karton za zwrot towaru do magazynu Dostawcy. Koszty związane ze zwrotem towaru po stronie Zamawiającego. O możliwości zwrotu towaru decyduje Dostawca.
6. Na zweryfikowanie zwrotu Dostawca ma 14 dni od daty otrzymania towaru – w sezonie wysokim termin ten może ulec wydłużeniu.
7. Dostawca wystawia fakturę korygującą w ciągu 21 dni od daty otrzymania zweryfikowanego przez Kierownika Magazynu zwrotu – w sezonie wysokim termin ten może ulec wydłużeniu.

8. Do zwracanego towaru Zamawiający jest zobowiązany dołączyć dokument zakupu: faktura / faktura detaliczna, który jest podstawą do przyjęcia zwrotu. W przypadku braku dokumentu w paczce zwrot nie zostanie uznany, a towar odesłany na koszt Zamawiającego.
9. Zwrot koszul tylko w fabrycznym opakowaniu.
10. Zwrotom nie podlega bielizna, skarpety, maseczki, odzież z kolekcji Vintage, mierzone koszule i towary wyprzedażowe oraz produkty wycofywane z oferty producenta.
11. Towar należy odesłać na: Magazyn Ies Polska, ul. Sielska 36 (teren lotniska), 10-802 Olsztyn.
12. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przejściowe braki towarów u Producentów.

### **Dane osobowe**

1. Wypełnianie danych w formularzu zamówienia jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych Zamawiającego przez Sprzedającego (od dnia 25 maja 2018 r. w zakresie przetwarzania danych osobowych zastosowanie znajdzie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE tzw. „RODO”) oraz Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 133, poz. 1204). Dane osobowe Zamawiającego będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji złożonego zamówienia, w tym wystawienia faktury. Dane te są poufne i nie będą ujawniane osobom trzecim.
2. Dane osobowe Zamawiającego chronione zgodnie z ustawą o danych osobowych nie są przekazywane, odsprzedawane ani użyczane innym osobom lub instytucjom. Są konieczne w celu wywiązania się z umowy zawartej na podstawie niniejszego regulaminu.
3. Dostęp do danych osobowych posiada jedynie administrator hurtowego automatycznego panelu obsługi klienta do współpracy z firmami (B2B): firma Ies Polska Sp. z o.o.
4. Każdy Zamawiający, który wypełnił formularz zamówienia ma możliwość dostępu do dotyczących go danych w celu ich weryfikacji, modyfikacji lub wystąpienia o ich usunięcie pisząc na adres administratora [ies@iespolska.pl](mailto:ies@iespolska.pl).

### **Pozostałe warunki**

1. Koszty zakupu i transportu wzorów ponosi Zamawiający.
2. Odcienie kolorów w katalogu oraz automatycznym panelu obsługi klienta mogą różnić się od kolorów rzeczywistych produktów. Reklamacje wynikłe z tych różnic nie będą uwzględniane. Prosimy sprawdzić rzeczywisty odcień tkaniny.
3. Ceny na produkty Dostawcy podane są w złotych polskich, bez podatku VAT.
4. Wyceny mogą ulegać zmianie.
5. W przypadku przekroczenia przez Zamawiającego terminu płatności Ies Polska ma prawo naliczania odsetek za zwłokę oraz obciążenia płatnika kosztami upomnień i windykacji.
6. Podany koszt transportu jest orientacyjny i może ulec zmianie.
7. Wszelkie spory będą rozstrzygane we właściwym sądzie w Olsztynie.
8. W sprawach nieuregulowanych powyższymi ustaleniami mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

### **Polityka Prywatności serwisu [www.iespolska.pl](http://www.iespolska.pl)**

Niniejsza Polityka Prywatności określa zasady przechowywania i dostępu do informacji na urządzeniach Użytkownika za pomocą plików Cookies, służących realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną żądanych przez Użytkownika, przez Ies Polska z siedzibą w Olsztynie.

## **Definicje**

Administrator – oznacza Ies Polska Sp. z o.o., ul. Seweryna Pieniężnego 14, 10-003 Olsztyn, NIP: 739-396-73-51, REGON: 521832177, który świadczy usługi drogą elektroniczną oraz przechowuje i uzyskuje dostęp do informacji w urządzeniach Użytkownika.

1. Cookies – oznacza dane informatyczne, w szczególności niewielkie pliki tekstowe, zapisywane i przechowywane na urządzeniach za pośrednictwem których Użytkownik korzysta ze stron internetowych Serwisu.
2. Cookies Administratora – oznacza Cookies zamieszczane przez Administratora, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną przez Administratora za pośrednictwem serwisu.
3. Cookies Zewnętrzne - oznacza Cookies zamieszczane przez partnerów Administratora, za pośrednictwem strony internetowej serwisu.
4. Serwis – oznacza stronę internetową lub aplikację, pod którą Administrator prowadzi serwis internetowy, działający w domenie www.iespolska.pl.
5. Urządzenie – oznacza elektroniczne urządzenie za pośrednictwem, którego Użytkownik uzyskuje dostęp do Serwisu.
6. Użytkownik – oznacza podmiot, na rzecz którego zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną lub z którym zawarta może być Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną.

## **Rodzaje wykorzystywanych Cookies**

Stosowane przez Administratora Cookies są bezpieczne dla Urządzenia Użytkownika. W szczególności tą drogą nie jest możliwe przedostanie się do Urządzeń Użytkowników wirusów lub innego niechcianego oprogramowania lub oprogramowania złośliwego. Pliki te pozwalają zidentyfikować oprogramowanie wykorzystywane przez Użytkownika i dostosować Serwis indywidualnie każdemu Użytkownikowi. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę domeny z której pochodzą, czas przechowywania ich na Urządzeniu oraz przypisaną wartość.

1. Administrator wykorzystuje dwa typy plików cookies:
2. Cookies sesyjne: są przechowywane na Urządzeniu Użytkownika i pozostają tam do momentu zakończenia sesji danej przeglądarki. Zapisane informacje są wówczas trwale usuwane z pamięci Urządzenia. Mechanizm cookies sesyjnych nie pozwala na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych ani żadnych informacji poufnych z Urządzenia Użytkownika.
3. Cookies trwałe: są przechowywane na Urządzeniu Użytkownika i pozostają tam do momentu ich skasowania. Zakończenie sesji danej przeglądarki lub wyłączenie Urządzenia nie powoduje ich usunięcia z Urządzenia Użytkownika. Mechanizm cookies trwałych nie pozwala na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych ani żadnych informacji poufnych z Urządzenia Użytkownika.
4. Użytkownik ma możliwość ograniczenia lub wyłączenia dostępu plików cookies do swojego Urządzenia. W przypadku skorzystania z tej opcji korzystanie ze Serwisu będzie możliwe, poza funkcjami, które ze swojej natury wymagają plików cookies.

## **Cele w jakich wykorzystywane są Cookies**

1. Administrator wykorzystuje Cookies Własne w następujących celach: a. Konfiguracji serwisu

- rozpoznania urządzenia Użytkownika Serwisu oraz jego lokalizację i odpowiednio wyświetlenia strony internetowej, dostosowanej do jego indywidualnych potrzeb;

- rozmiaru czcionki, wyglądu strony internetowej itp..

b. Realizacji procesów niezbędnych dla pełnej funkcjonalności stron internetowych

- dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych Serwisu. W szczególności pliki te pozwalają rozpoznać podstawowe parametry Urządzenia Użytkownika i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb

c. Analiz i badań oraz audytu oglądalności

- tworzenia anonimowych statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych Serwisu, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;

d. Zapewnienia bezpieczeństwa i niezawodności serwisu

2. Administrator usługi wykorzystuje Cookies Zewnętrzne w następujących celach:

a. zbierania ogólnych i anonimowych danych statycznych za pośrednictwem narzędzi analitycznych Google Analytics [administrator cookies: Google Inc z siedzibą w USA].

b. wykorzystania funkcji interaktywnych w celu popularyzacji serwisu za pomocą serwisów społecznościowych Facebook.com [administrator cookies: Facebook Inc z siedzibą w USA lub Facebook Ireland z siedzibą w Irlandii]

### **Możliwości określenia warunków przechowywania lub uzyskiwania dostępu przez Cookies**

1. Użytkownik może samodzielnie i w każdym czasie zmienić ustawienia dotyczące plików Cookies, określając warunki ich przechowywania i uzyskiwania dostępu przez pliki Cookies do Urządzenia Użytkownika. Zmiany ustawień, o których mowa w zdaniu poprzednim, Użytkownik może dokonać za pomocą ustawień przeglądarki internetowej lub za pomocą konfiguracji usługi. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu Cookies na urządzeniu Użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).
2. Użytkownik może w każdej chwili usunąć pliki Cookies korzystając z dostępnych funkcji w przeglądarce internetowej, której używa.
3. Ograniczenie stosowania plików Cookies, może wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronie internetowej Serwisu.