RÈGLEMENT CONCERNANT LA RÉCEPTION ET L'EXÉCUTION DES COMMANDES DE KREATIVIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA

LEXIQUE

• Prestataire - Kreativia sp. z o.o. sp. kom.

• Client - professionnel au sens de l'article 431 du code civil, c'est-à-dire des personnes physiques exerçant une activité commerciale, des personnes morales ou des entités non dotées de la personnalité juridique.

• Commande - commande individuelle spécifiée passée par le Client

• Produit - une impression ou une impression combinée avec d'autres produits ou tout autre produit dont l'impression ne constitue pas un élément constitutif, fabriqué ou vendu dans le cadre de la Commande acceptée.

§ 1. Dispositions générales

1. Les dispositions du présent règlement déterminent les règles relatives à l'acceptation et à l'exécution des commandes, à la réception ou à l'expédition des produits, aux paiements, aux réclamations et aux droits d'auteur, et s'appliquent à tous les Clients.

2. En cas de conclusion d'un contrat distinct entre le Prestataire et le Client, les dispositions du présent règlement s'appliquent dans la mesure où elles ne sont pas couvertes par le contrat.

3. Les spécifications techniques requises pour les fichiers d'impression transmis par le Client au Prestataire aux fins de l'exécution de la commande sont définies dans l'annexe n° 1 "Spécifications techniques pour la préparation de matériel numérique destiné à l'impression".

4. Les conditions spécifiques de réclamation des colis sont définies dans l'annexe n° 2 "Réclamations de colis - directives pour les clients".

5. Les heures de réception des commandes et les délais d'exécution sont définis dans l'annexe n° 3 "Délais d'exécution et règles de réception des commandes".

6. Les tolérances acceptables des caractéristiques du produit sont définies dans l'annexe n° 4 "Tableau d'évaluation de la qualité d'impression et des décalages". L'annexe n° 4 ne peut servir de base de réclamation.

7. Les règles de traitement des données personnelles sont définies dans l'annexe n° 5.

8. Les annexes n° 1, 2, 3, 4 et 5 peuvent être mises à jour au premier jour de chaque mois. Leurs versions les plus récentes sont disponibles sur le site www.kreativia.pl dans la rubrique "Règlements et spécifications". Le règlement est constamment publié sur le site internet www.kreativia.pl, de manière à ce que le Client puisse en conserver le contenu avant la conclusion du Contrat, afin de pouvoir le stocker et le reproduire dans le cours normal des opérations. Si le Client signale l'impossibilité de conserver, de stocker ou de reproduire le contenu du Règlement, il sera fourni par le Prestataire par courrier électronique sur demande du Client.

9. Les questions et informations relatives au traitement des données personnel

§ 2. Acceptation de la commande

1. Les commandes sont acceptées par le Prestataire sous forme électronique. La passation de la première commande implique l'acceptation du Règlement. En cas de passage d'une deuxième ou d'une commande ultérieure, il est considéré que l'acceptation du Règlement lors de la première commande est valable pour la deuxième et les suivantes.

2. Le Client est tenu d'envoyer sa commande par courrier électronique à l'adresse e-mail du représentant du Prestataire responsable des contacts avec le Client.

3. Le courrier électronique mentionné au paragraphe 2 doit être envoyé par une personne habilitée à représenter le Client et doit contenir toutes les informations nécessaires à l'exécution de la commande, notamment :

a) les données d'enregistrement de l'entreprise du Client : numéro d'identification fiscale (NIP), numéro d'identification REGON, numéro d'identification de l'entreprise (KRS), appropriés au pays dans lequel le Client est enregistré ou exerce son activité (toutes ces informations susmentionnées sont requises pour la première commande et en cas de modification des données du Client).

Le Client déclare en même temps que toutes les informations fournies sont véridiques et qu'il est habilité à représenter le Client, et il est conscient des conséquences de la fourniture d'informations fausses à cet égard,

b) une désignation précise des paramètres suivants de la commande : le nom du fichier à imprimer, le matériau qui doit être utilisé pour l'impression ou qui sera fourni par le Client, le format, la finition, la quantité de produits,

c) le mode d'emballage des impressions (facultatif),

d) la date de réalisation et d'expédition ou de retrait personnel proposée par le Client,

e) en cas de choix par le Client de l'option d'expédition des produits réalisés, les informations de livraison.

4. Le Prestataire précise que les conditions d'expédition des impressions sont régies par les règles de service de la société de messagerie, du transitaire, du transporteur ou de l'opérateur postal indiqué par le Client.

5. En cas d'absence de toutes les informations nécessaires, le Prestataire ne commencera l'exécution de la commande qu'après que le Client ait fourni les informations manquantes dans le délai fixé par le Prestataire. Le Client est responsable si les informations fournies lors de la soumission de la commande ou de son exécution sont incomplètes, périmées ou fausses.

6. En cas de modification par le Client après la confirmation de l'acceptation de la commande par le responsable commercial, il est possible de reporter la date initialement prévue pour l'exécution.

7. Le Prestataire se réserve le droit de refuser l'exécution de la commande en cas de non-spécification par le Client de toutes les informations indiquées au paragraphe 3 du présent Règlement.

8. Avant d'exécuter la commande, le Prestataire a le droit, à sa discrétion et à sa convenance, de demander un prépaiement ou des garanties appropriées.

9. Le Prestataire confirme au Demandeur la réception de la commande sous forme électronique et spécifie toutes les conditions essentielles de la commande, notamment : le prix, le délai d'exécution, l'expédition ou la collecte en personne des impressions, le mode d'emballage et éventuellement le mode de livraison.

10. Le Prestataire se réserve le droit de refuser d'accepter une commande en cas de capacités de production insuffisantes.

11. Dès que la commande est acceptée par le Prestataire, le Demandeur ne peut pas s'en retirer. Le Prestataire peut accepter l'annulation de la réalisation de la commande après que le Demandeur ait couvert tous les coûts engagés par le Prestataire liés à sa réalisation.

§ 3. Exécution de la commande

1. Le délai d'exécution de la commande commence à courir à partir du moment où le prestataire de services accepte la commande pour exécution. Le délai d'exécution de la commande est calculé jusqu'au jour de l'expédition de la commande ou de la notification de la disponibilité du produit pour une récupération personnelle.

2. Les fichiers d'impression nécessaires à l'exécution de la commande doivent être préparés conformément aux "Spécifications de préparation des fichiers graphiques pour l'impression" annexées au présent règlement, et doivent être envoyés au serveur FTP ou livrés au prestataire de services d'une autre manière convenue individuellement.

3. Le prestataire de services exécute la commande sur la base des fichiers fournis par le client. Par conséquent, le client est entièrement responsable des défauts juridiques et physiques des fichiers fournis pour l'impression, ainsi que de la préparation des fichiers de la manière la plus appropriée possible, c'est-à-dire conformément à l'annexe 1 "Spécifications de préparation des fichiers graphiques pour l'impression". Le prestataire de services se réserve le droit de refuser l'exécution de la commande en cas de fourniture par le client de fichiers ou de matériaux contenant des contenus contraires à la législation en vigueur, en particulier des contenus sensibles ou généralement considérés comme inappropriés.

4. En cas d'utilisation de matériaux fournis par le client pour l'exécution des impressions, le prestataire de services n'est pas responsable du degré de leur aptitude ni des éventuels défauts ou dommages pouvant apparaître pendant la production, ainsi que des erreurs d'impression. Il est également nécessaire de fournir le matériau fourni dans une quantité supérieure d'au moins 20% par rapport aux formats et au volume de la commande.

5. Lors de l'exécution de la commande à l'aide de matériaux fournis par le client, il est nécessaire de prendre en compte une marge de matériau appropriée. La taille de la marge dépendra du type de commande et du matériau destiné à être utilisé, et elle sera déterminée à chaque fois par le prestataire de services après la soumission de la commande par le client, en tenant compte du minimum indiqué au paragraphe 3 ci-dessus, sauf disposition contraire.

6. Si le client fournit des fichiers ou des matériaux nécessaires à l'exécution de la commande après la date de soumission de la commande, le client est tenu d'informer le prestataire de services de ce fait. Dans le même temps, si les fichiers ou les matériaux ne sont pas livrés dans le délai fixé par le prestataire de services, cela entraîne le report du délai d'exécution de la commande et la nécessité de le réétablir par un employé du prestataire de services.

7. Les matériaux utilisés pour l'exécution de la commande ne peuvent être renvoyés que sur demande du client, déposée au moment de la commande ou soumise selon la procédure prévue pour la soumission des commandes, dans un délai de 7 jours à compter de leur envoi au prestataire de services, à moins que le prestataire de services n'informe le client de l'impossibilité de retourner les matériaux fournis en raison de circonstances indépendantes de

sa volonté. Les fichiers traités pour l'impression sont conservés pendant 1 mois, toutefois, le prestataire de services n'est pas tenu d'informer le client de leur destruction. Après l'exécution de la commande, le prestataire de services n'est pas responsable des matériaux non récupérés par le client dans un délai de 7 jours à compter de la date d'exécution de la commande.

8. Le client peut demander au prestataire de services d'exécuter une commande d'essai selon la procédure prévue pour la soumission des commandes. Le prestataire de services exécute la commande d'essai aux frais du client. Dans le cas de leur exécution, le client est tenu d'accepter la commande d'essai concernée selon la procédure prévue pour la soumission des commandes, avant que le prestataire de services ne commence l'exécution de la commande.

9. Si, après l'acceptation par le client de la commande d'essai, le client informe le prestataire de services de la nécessité d'apporter des modifications à la commande d'essai précédemment acceptée, le client sera responsable de tous les coûts liés à la réalisation de ces modifications.

10. Le prestataire de services n'est pas responsable des écarts de couleurs par rapport aux couleurs souhaitées par le client, sauf s'il a reçu une commande d'essai approuvée par le client ou une personne autorisée par celui-ci avant l'impression. Les différences entre le produit livré et les images fournies en raison des paramètres individuels de l'ordinateur ou d'autres appareils utilisés par le client (tels que la couleur, les proportions, etc.) ne peuvent pas être la base d'une réclamation concernant le produit.

11. Le prestataire de services n'est pas responsable des écarts de couleurs par rapport aux couleurs souhaitées par le client résultant de différentes séries de supports d'impression, d'encre ou de profils colorimétriques spécifiés.

12. Lors de la passation d'une nouvelle commande pour l'impression du même travail, la fourniture d'un échantillon de couleurs est requise à nouveau. En cas de non-fourniture de l'échantillon de couleurs avant l'impression, les dispositions des paragraphes 10 et 11 du présent règlement s'appliquent.

13. En cas de non-fourniture d'un échantillon de couleurs avant l'impression, les dispositions appropriées des paragraphes 10 et 11 du présent règlement s'appliquent.

§ 4. Droits d'auteur

1. L'acceptation du présent règlement équivaut à une déclaration du Client affirmant qu'il détient tous les droits sur les matériaux et les fichiers fournis, notamment les droits de propriété intellectuelle et les droits d'auteur.

2. En cas de violation des droits d'auteur de tiers lors de l'exécution de la commande, le Client assume l'entière responsabilité de cette violation. Le Client dégage le Prestataire de services de toute réclamation de tiers découlant de cette violation des droits. De plus, le Client

s'engage à rembourser au Prestataire de services tous les frais engagés par celui-ci en raison de la violation des droits susmentionnés de tiers.

3. Les projets réalisés par le Prestataire de services pour le compte du Client sont la propriété du Prestataire de services et ne peuvent être divulgués à des tiers sans son consentement. Les projets sont protégés par le droit d'auteur.

§ 5. Délai d'exécution de la commande

1. Le délai d'exécution de la commande est déterminé par un employé du Prestataire de services, sur la base des délais d'exécution par catégorie figurant à l'annexe 3 "Délais d'exécution et modalités de réception des commandes", ainsi que des capacités techniques du Prestataire de services.

2. Le délai d'exécution de la commande commence à courir à partir du moment où un employé du Prestataire de services confirme la réception de la commande.

3. Le délai d'exécution fixé par le Prestataire de services n'inclut pas le délai de livraison de l'envoi par un transporteur, une société de messagerie, un transporteur ou un opérateur postal, conformément aux dispositions de la section 2 du présent règlement.

4. Le Prestataire de services n'est pas responsable des retards dans l'exécution des commandes causés par des circonstances de force majeure. En cas d'obstacles de ce type, le Prestataire de services est tenu d'informer immédiatement le Client.

5. Le Client a le droit de résilier le contrat en cas de retard dans l'exécution de la commande dû à des circonstances de force majeure. En cas de résiliation par le Client de la commande susmentionnée, le Client n'a pas le droit de réclamer des dommages et intérêts.

6. Le Client peut demander une indemnisation pour tout retard causé par une faute ou une omission imputable au Prestataire de services. En ce qui concerne les Clients qui sont des entrepreneurs, ladite indemnisation ne peut dépasser 10% de la valeur de la commande en cours de réalisation.

§ 6. Réception et envoi de la commande

1. L'entreprise du Bénéficiaire est le lieu d'exécution de la commande dans le comté de Poznań.

2. Les matériaux en rouleaux destinés à l'expédition sont normalement emballés en blocs. L'exception concerne les impressions sur film, pour lesquelles l'emballage standard est soit enroulement sur un rouleau, soit enroulement sur un mandrin, ainsi que les matériaux plats

emballés dans des cartons, protégés par des cornières. Les matériaux destinés à être retirés en personne sont normalement emballés dans du film étirable.

3. Dans le cas où le Demandeur soumettrait une méthode d'emballage non standard, il est nécessaire de fournir une description détaillée de l'emballage conformément à la procédure prévue pour la soumission des commandes. Le représentant du Bénéficiaire, sous forme électronique, accepte la méthode d'emballage proposée par le Demandeur ou informe de l'impossibilité de la réaliser. Une méthode d'emballage individuelle, qui diffère des normes mais peut être réalisée, sera facturée en supplément.

4. Après l'exécution de la commande, le produit est disponible pour être retiré au service logistique du Bénéficiaire, situé à Swadzim, sw. Mikolaja 1, 62-080, pendant les jours ouvrables de 14h à 17h. Pour retirer les matériaux, il est nécessaire de présenter le numéro d'exécution de la commande. Sans ce numéro, le personnel logistique ne pourra pas remettre la commande.

5. Sur demande du Demandeur, formulée conformément à la procédure prévue pour la soumission des commandes, le produit sera expédié au siège du Demandeur ou à tout autre lieu indiqué par le Demandeur.
6. Le produit peut être assuré pendant le transport aux frais du Demandeur, après avoir passé une commande distincte par le Demandeur.

7. Le risque de perte ou de dommage accidentel du produit est transféré au Demandeur dès la remise du produit à l'expéditeur ou au transporteur.

8. L'acceptation du présent règlement implique l'accord du Demandeur de laisser le produit entre les mains du Bénéficiaire en cas de retard de l'expédition du produit à la demande du Demandeur, soumise conformément à la procédure prévue pour la soumission des commandes, ou en cas de retard de l'expédition du produit imputable au Demandeur. Cela épuise l'obligation du Bénéficiaire de remettre le produit, et le stockage de la commande est effectué aux frais et aux risques du Demandeur.

9. Dans le cas de livraison du produit au Demandeur, le Bénéficiaire n'assume aucune responsabilité en cas de non-respect du délai de livraison ou de détérioration résultant du transport, si cela est dû à des circonstances imputables au transporteur.

§ 6A - Droit de rétractation

1. Du point de vue des droits, le Demandeur peut être considéré comme :

a. Un entrepreneur - auquel s'appliquent les dispositions du Code civil et du présent règlement.

b. Un consommateur* - auquel s'appliquent les dispositions du Code civil, de la loi du 30 mai 2014 sur les droits du consommateur et du présent règlement.

c. Un entrepreneur (personne physique) qui est traité, dans certaines situations, comme un consommateur, ce qui signifie qu'il bénéficie de droits spécifiques précisés ci-dessous.

* Un consommateur est une personne physique (client) qui conclut une transaction juridique (par exemple, un achat) avec un entrepreneur (c'est-à-dire avec la boutique Kreativia) qui n'est pas directement liée à son activité économique ou professionnelle.

2. Il convient de préciser que les dispositions légales et les dispositions relatives au consommateur figurant dans le présent règlement s'appliquent à un entrepreneur-personne physique concluant un contrat directement lié à son activité économique, lorsque le contenu de ce contrat indique qu'il n'a pas de caractère professionnel pour cette personne, résultant notamment de l'objet de l'activité économique qu'elle exerce, fourni sur la base des dispositions relatives au Registre central et à l'information sur l'activité économique.

3. Le Bénéficiaire exécute le service pour le Demandeur sur la base de sa commande individuelle. Le Demandeur détermine lui-même les paramètres de la commande en sélectionnant initialement les options de finition du produit. La production est donc réalisée sur mesure selon la commande du Demandeur. Pour ces raisons, conformément à la loi en vigueur, le Demandeur n'a pas la possibilité de se rétracter du contrat.

4. Par conséquent, le droit de rétractation conformément à l'article 27 de la loi sur les droits du consommateur (c'est-à-dire le retour effectif de la marchandise dans un délai de 14 jours sans indication de motif) n'est définitivement pas applicable aux contrats suivants (article 38 de la loi sur les droits du consommateur) :
a. Les contrats portant sur la livraison de biens préparés et réalisés selon la commande spéciale du Demandeur, y compris les papiers peints, les tableaux, les affiches, les autocollants et autres produits réalisés sur commande individuelle du client.
b. Les contrats portant sur un produit non préfabriqué, fabriqué selon les spécifications du Demandeur ou destiné à satisfaire ses besoins individualisés.
c. Les contrats portant sur des marchandises commandées et utilisées à des fins de l'activité économique du Client, lorsque le contenu de ce contrat indique qu'il a un caractère professionnel pour cette personne, résultant notamment de l'objet de l'activité économique qu'elle exerce, fourni sur la base des dispositions relatives au Registre central et à l'information sur l'activité économique.

§ 7. Paiements et prix

1. L'acceptation de l'exécution de la commande peut nécessiter le paiement d'un acompte ou le paiement intégral du prix par le Demandeur.

2. Le Demandeur est tenu de payer le prix (y compris les acomptes) conformément au Bénéficiaire.

3. Tous les acomptes liés au Bénéficiaire sont non remboursables.

4. Le Bénéficiaire émettra une facture conformément à la commande et l'enverra sous forme électronique au Demandeur.

5. Le prix n'inclut pas les frais d'expédition et de transport du Produit. Le coût du transport, en tant que service supplémentaire, est une position supplémentaire indiquée dans la commande.

6. Les prix pour l'exécution de la commande sont fixés individuellement ou sur la base du tarif en vigueur.

7. En cas de non-paiement de la facture dans les délais, le Bénéficiaire facturera des intérêts légaux ou des intérêts de retard conformément à la loi sur les délais de paiement dans les transactions commerciales.

8. Indépendamment de ce qui précède, en cas de retard de paiement par le Demandeur, le Bénéficiaire peut exiger le paiement en envoyant une mise en demeure de paiement. Le coût de l'envoi de la mise en demeure s'élève à 160 PLN net pour le Demandeur en Pologne ou à 40 euros pour le Demandeur à l'étranger, et le Bénéficiaire est autorisé à imputer ce coût au Demandeur.

9. Si le Demandeur est en retard de paiement pour une commande précédente ou pour le paiement d'un acompte convenu, ou si la limite de crédit individuelle du Demandeur a été dépassée, le Bénéficiaire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'exécution de la commande ou de la livraison.

10. Le Bénéficiaire se réserve la propriété de la commande jusqu'à ce que le Demandeur ait intégralement payé le prix.

11. Le Demandeur accepte l'émission de factures par le Bénéficiaire sous forme électronique.

§ 8. Réclamations

1. Les réclamations des Demandeurs sont examinées immédiatement, au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception effective de la notification et de sa confirmation. La garantie est exclue dans les contrats avec des entrepreneurs.

2. Le Demandeur est tenu de vérifier immédiatement après réception du produit s'il correspond en termes de quantité, de qualité et de conformité à la commande. Toutes les réclamations doivent être adressées au Bénéficiaire dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date de réception, conformément à la procédure prévue pour la soumission des commandes. Dans le cas de l'exécution de grandes commandes, ce délai peut être prolongé par le Bénéficiaire sur demande du Demandeur, conformément à la procédure prévue pour la

soumission des commandes. Les réclamations ne seront pas examinées aprèsl'expiration de la période mentionnée ci-dessus.

3. Le Demandeur est tenu de mettre le produit faisant l'objet de la réclamation à la disposition du représentant du Bénéficiaire et de fournir des photographies aux fins de l'établissement d'un procès-verbal d'inspection du produit.

4. Le Bénéficiaire peut exiger le retour du produit pour vérifier la réclamation ou procéder à sa réparation. Si la réclamation est acceptée, le Bénéficiaire peut réduire le prix ou fournir un produit exempt de défauts.

5. En cas de réception d'un colis endommagé, le Demandeur est tenu de suivre les instructions contenues dans l'Annexe n° 2 "Réclamations relatives aux colis - directives pour les clients". L'absence de procès-verbal prive le Demandeur de la possibilité de prendre en compte la réclamation par le Bénéficiaire, ainsi que de réclamer une indemnisation.

6. L'absence d'une partie quelconque du produit livré ne donne pas droit à réclamer la totalité de la livraison.

7. Les écarts mineurs par rapport au modèle de couleur approuvé par le Demandeur, résultant de l'utilisation d'un matériau différent de celui sur lequel la commande d'essai a été réalisée, ainsi que de la technologie d'impression, ne font pas l'objet de réclamations.

8. Le Demandeur est tenu de retourner le produit faisant l'objet de la réclamation, à ses frais, à l'adresse du Bénéficiaire.

9. Toutes les réclamations relatives à la couleur seront examinées sur la base des modèles de couleurs approuvés par le Demandeur ou par une personne dûment autorisée par lui et acceptés par le Bénéficiaire pour l'impression.
10. En cas de réclamation, la responsabilité du Bénéficiaire est limitée au montant du contrat conclu directement avec le Demandeur. Les indemnités pour perte de bénéfices, manque à gagner ou tout autre dommage indirect ne seront pas prises en compte.

11. En cas de rejet de la réclamation, le Demandeur peut être tenu de supporter les frais de traitement de celle-ci.

12. Aucune réclamation ne sera acceptée pour des écarts de dimension du produit inférieurs à 1 %.

13. En cas de non-livraison de l'envoi dans les délais, en raison de la faute du transporteur, la réclamation n'inclut pas la livraison à une autre adresse que celle initiale.

§ 9. Dispositions finales

1. Le Prestataire est autorisé à modifier les présentes Conditions générales. En cas de modification des Conditions générales, le Prestataire en informera le Demandeur sur le site interne kreativia.pl. Les modifications apportées aux Conditions générales entreront en vigueur à partir de la date indiquée dans ces modifications, mais pas avant 10 jours à compter de la publication des modifications des Conditions générales par le Prestataire. Les Demandeurs dont la Commande a été acceptée avant l'entrée en vigueur des modifications des Conditions générales seront régis par les Conditions générales dans leur version précédente.

2. Le Demandeur déclare avoir pris connaissance des conditions du présent règlement et de toutes ses annexes, les accepter et s'engager à les respecter.

3. Pour toutes les questions non régies par le présent règlement, les dispositions légales en vigueur seront applicables, notamment le Code civil.

4. Le tribunal compétent pour tous les litiges :

a) survenant entre les parties, lorsque le Demandeur est un consommateur, sera le tribunal compétent en termes de lieu et de matière, conformément aux dispositions légales en vigueur.

b) survenant entre les parties, lorsque le Demandeur est un entrepreneur, sera le tribunal compétent en termes de lieu et de matière pour le Prestataire. La loi applicable est la loi polonaise.

5. Tous les frais de livraison relatifs aux commandes exécutées, ainsi qu'aux produits faisant l'objet de réclamations, sont à la charge du Demandeur.