

Ogólne Warunki Współpracy z firmą Naturallia Sp. z o. o.

Poniżej przedstawione warunki współpracy z firmą Naturallia Sp. z o. o. stanowią załącznik do przesłanych Potwierdzeń Rezerwacji Zamówień i są elementem uzupełniającym postanowienia zawarte w przesłanych Potwierdzeniach. Poniższe Ogólne Warunki Współpracy jak i Potwierdzenia Rezerwacji Zamówień muszą być akceptowane i potwierdzone przez klienta (to znaczy, że w przypadku braku informacji zwrotnej w przeciągu 3 dni roboczych, firma Naturallia przyjmuje, że klient zapoznał się z otrzymanymi warunkami i w pełni je akceptuje). Poniższe postanowienia mogą ulec zmianie o czym firma Naturallia będzie informować swoich klientów osobną wiadomością przesyłaną drogą mailową.

1. Dystrybuowane przez firmę Naturallia surowce/komponenty do produkcji wyrobów kosmetycznych, obowiązują normy kosmetyczne, które dopuszczają sprzedaż surowca z minimalnym terminem przydatności 6 miesięcy do daty utracenia ważności produktu (data ta obowiązuje od momentu złożenia zamówienia, w związku z tym produkt dostarczony na magazyn może mieć datę ważności mniejszą niż 6mcy). Jeśli termin ten jest krótszy niż 6 miesięcy pracownik firmy Naturallia skontaktuje się z Państwem w celu potwierdzenia, czy akceptują Państwo dany surowiec. Certyfikat analizy otrzymają Państwo w formie .pdf w momencie opuszczenia przez produkt magazynu. W przypadku, gdy certyfikat analizy będzie dostępny przed dostarczeniem produktu na nasz magazyn, prześlemy go do Państwa, gdy tylko będzie dostępny.

W przypadku, gdy surowiec ze względu na dłuższe niewywoływanie/odbieranie surowca przez klienta z magazynu, utraci termin ważności lub będzie on krótszy niż terminy wskazane powyżej, klient zobowiązany jest do jego przyjęcia bez możliwości złożenia reklamacji z tego tytułu.

2. Powyższe postanowienie nie dotyczy dystrybuowanych przez firmę Naturallia produktów i półproduktów SPA. W przypadku tych produktów producent zapewnia ich sprzedaż z minimalnym 50% terminem ich przydatności (data ta obowiązuje od momentu złożenia zamówienia, w związku z tym produkt dostarczony na magazyn może być z datą mniejszą niż 50% do daty utracenia ważności). Certyfikat analizy otrzymają Państwo w formie .pdf w momencie opuszczenia przez produkt magazynu. W przypadku, gdy certyfikat analizy będzie dostępny przed dostarczeniem produktu na nasz magazyn, prześlemy go do Państwa.

3. Każde Państwa zamówienie potwierdzone jest przez firmę Naturallia poprzez przesłanie do Państwa Potwierdzenia Zamówienia w formie pliku .pdf. Prosimy o każdorazowe zapoznanie się z jego treścią, sprawdzenie zgodności danych (w tym dotyczących ceny, nazwy surowca oraz ilości) oraz o informacje w formie mailowej na adres sales@naturallia.pl, w przypadku niezgodności danych w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania dokumentu. Brak informacji zwrotnej oznacza, że klient zapoznał się z zawartymi w dokumentach danymi i w pełni je akceptuje.

4. Oferty cenowe przesyłane są do klienta w formie elektronicznej (mailowo). Oferty cenowe są terminowe, ważność wskazywana jest w wiadomości e-mail, zwykle są ważne przez rok

kalendaryzowy (z wyłączeniem niektórych ofert ważnych przez kwartał / półrocze) pod warunkiem że odbiór towaru będzie miał miejsce w tymże roku. Firma Naturallia zastrzega sobie prawo do zmiany oferty cenowej w przypadku wystąpienia szczególnych okoliczności.

O zmianie oferty cenowej zostaną Państwo poinformowani mailowo.

5. Każde Państwa zamówienie realizowane będzie zgodnie z ofertą cenową przesłaną do Państwa obowiązującą w momencie złożenia zamówienia. Każdorazowo firma Naturallia potwierdzi ją w formie przesłanego do Państwa potwierdzenia rezerwacji.

6. W przypadku nowych klientów/początkowych zamówień firma Naturallia każdorazowo realizuje zamówienia na zasadach przedpłaty. Po opłaceniu całości faktury pro forma przez klienta, zamówienie jest przyjmowane do dalszej realizacji.

Do kwestii przedłużenia terminu płatności dla klienta, firma Naturallia podchodzi indywidualnie. Wśród czynników branych pod uwagę są, min. częstotliwość, większość zamówień oraz ilość zakupywanych produktów. Dział płatności firmy Naturallia regularnie analizuje tendencje zakupowe, w przypadku gdy klient zostanie zakwalifikowany do przedłużenia terminu płatności, dział sprzedaży informuje go o tym fakcie.

7. W przypadku dokonywania płatności za faktury VAT/faktury pro forma, prosimy o dokładne sprawdzenie numeru konta, waluty w jakiej powinna zostać dokonana płatność oraz wysokości kwoty do opłacenia.

Dokonanie nadpłaty lub niedopłaty na konto walutowe EURO, wiąże się z dodatkowymi kosztami bankowymi, dlatego też w przypadku ich dokonania, firma Naturallia przyjmuje sobie prawo do poinformowania klienta o wysokości tych kosztów i zobowiązania go do ich pokrycia. W przypadku nadpłat/niedopłat dokonaniach na konto prowadzone w walucie PLN, firma Naturallia będzie kontaktować się z klientem indywidualnie.

8. Średni czas realizacji zamówień to około 4-6 tygodni, jeśli surowce są dostępne na stanie u dostawców firmy Naturallia. Termin ten może ulec wydłużeniu w przypadku, gdy zamówiony surowiec nie jest dostępny dostawców o czym zawsze są Państwo odpowiednio wcześniej informowani.

Dokładniejsze terminy dostępności Państwa zamówień będą podawane Państwu po otrzymaniu potwierdzenia od dostawców firmy Naturallia.

9. Terminy podane w dokumentach Potwierdzenie Rezerwacji są terminami przybliżonymi, które mogą ulec zmianie w zależności od wielu czynników (jak na przykład dostępność produktu u dostawcy, czas transportu lub inne kwestie niezależne od firmy Naturallia). Każdorazowo pracownicy firmy Naturallia starają się, aby jak najbardziej skrócić czas realizacji i dostosować się do wskazanych w zamówieniach dat realizacji.

10. Wszelkie opóźnienia w realizacji zamówień spowodowane czynnikami niezależnymi od firmy Naturallia (spowodowane np. opóźnieniami firm transportowych, opóźnieniami firm sterylizacyjnych, laboratoryjnych, zanieczyszczeniami mikrobiologicznymi itp.) , nie mogą stanowić podstawy do wymierzania kar względem firmy Naturallia, a straty z tego powodu (występujące po stronie klienta) nie podlegają rekompensacie.

11. Wszystkie zamawiane przez Państwa surowce muszą mieć określoną datę ich odbioru z magazynu firmy Naturallia. Termin ten może zostać wydłużony o maksymalnie jeden miesiąc.

Przy każdym zamówieniu złożonym przez Państwa prosimy o wskazywanie deklarowanych dat odbiorów z naszego magazynu. W przypadku niewskazania danych, firma Naturallia przyjmując, że klient jako deklarowany termin odbioru przyjmuje termin dostępności na naszym magazynie (o czym mowa w pkt. 4), który wydłużony może zostać maksymalnie o miesiąc.

12. W przypadku zamówień otwartych prosimy o przesłanie wraz z zamówieniem informacji na temat dat odbioru partii oraz ilości. W przypadku braku takich informacji, zamówienie nie zostanie przyjęte do realizacji, o czym klient zostanie poinformowany drogą mailową. Prosimy również o przesyłanie comiesięcznych przewidywań odbiorów na kolejne partie danego surowca. W przypadku, nieprzesłania informacji na temat aktualizacji daty realizacji,

firma Naturallia przyjmuje, że daty wskazane w zamówieniu lub w poprzednio zaktualizowanych przewidywaniach są aktualne.

W przypadku zamówień otwartych, klient przyjmuje do wiadomości, że dostarczone dla niego partie produktu, mogą posiadać jeden numer Batch. W zakresie dat ważności zastosowanie mają zapisy zawarte w pkt.1 niniejszego dokumentu.

13. Anulowanie lub zmniejszenie Państwa zamówienia możliwe jest tylko w przypadku potwierdzenia tej możliwości przez dostawcę firmy Naturallia. Każda taka prośba będzie rozpatrywana indywidualnie. Najczęściej zamówienia mogłyby zostać anulowane, gdy:

- realizacja złożonego zamówienia znajduje się na etapie umożliwiającym możliwość jego anulowania u producenta surowca.

- firma Naturallia ma możliwość odsprzedania tego towaru innemu klientowi.

14. Ekspresowa realizacja zamówienia możliwa jest w przypadku, gdy surowiec jest na stanie u dostawcy i byłaby możliwość jego szybszej wysyłki. Procedura taka wiązałaby się z dodatkowymi kosztami transportu od naszego dostawcy do magazynu firmy Naturallia. Koszt taki byłby Państwu potwierdzony przed realizacją całego procesu oraz proszeni byliby Państwo o potwierdzenie jego akceptacji w formie mailowej.

15. Wszelkie ekspresowe odbiory lub wysyłki od dostawców realizowane mogą być za pośrednictwem transportów organizowanych przez firmę Naturallia lub danego dostawcę. Wszelkie dostawy w tym ekspresowe powinny zostać dostarczone na magazyn firmy Naturallia w celu przejścia kontroli. Z magazynu towary mogą zostać odebrane przez Państwa własnym transportem lub wysłane transportem organizowanym za pośrednictwem firmy Naturallia.

16. Towary mogą być odbierane przez klienta z magazynu lub wysyłane transportem zorganizowanym za pośrednictwem firmy kurierskiej współpracującej z magazynem (z którego usług korzysta firma Naturallia). Każdorazowo przy zamówieniu prosimy o wskazywanie, która opcja byłaby dla Państwa odpowiednia. W przypadku organizacji transportu za pośrednictwem firmy Naturallia, każdorazowo pracownik poinformuje o jego koszcie oraz poprosi o jego akceptację. Po jej uzyskaniu koszty transportu zostaną doliczone do faktury VAT (nie dotyczy to ofert cenowych DDP).

17. Odbierając surowce swoim transportem z magazynu, akceptują Państwo stan towaru (zostały one Państwu wydane bez uszkodzeń zewnętrznych), a co za tym idzie wszelkie dalsze reklamacje uszkodzeń zewnętrznych opakowań nie będą przez firmę Naturallia akceptowane. W takim przypadku wszelkich roszczeń powinni Państwo dociekać w firmie transportowej/u podmiotu z których usług Państwo korzystali.

18. Wszelkie reklamacje prosimy kierować w formie mailowej na adres: sales@naturallia.pl

19. Do każdej reklamacji firma Naturallia podchodzi indywidualnie, jej przyjęcie lub odrzucenie zależne jest od wielu złożonych czynników. Informacje dotyczące sposobu rozpatrywania reklamacji, znaleźć mogą Państwo w załączniku nr 1. Protokół przyjęcia reklamacji.

20. Pracownicy firmy Naturallia starają się odpowiadać na Państwa maile w możliwie jak najkrótszym terminie, jednak na czas odpowiedzi na Państwa zapytania wpływa zbyt wiele czynników niezależnych od firmy takich jak:

- czas na oczekiwania na dokumenty,
- odpowiedzi od naszych dostawców,
- kontakty z laboratorium, itp.

co może wpłynąć na wydłużenie czasu oczekiwania na odpowiedź na Państwa zapytanie.

Zespół Naturallia

.....
(Data i podpis klienta)

Załącznik nr 1

Procedura rozpatrywania reklamacji przez firmę Naturallia

Niniejszy dokument przedstawia procedurę rozpatrywania reklamacji złożonej przez klienta. Firma Naturallia do każdej sytuacji podchodzi indywidualnie. Przyjęcie lub odrzucenie zażalenia, zależy od wielu złożonych czynników.

Każdorazowo przy zgłaszaniu niezgodności prosimy o zastosowanie się do poniższych punktów:

1. Wszelkie reklamacje prosimy kierować na adres mailowy: sales@naturallia.pl
2. Reklamacje złożone w innej formie niż określone w pkt. 1 nie będą rozpatrywane.
3. Procedura rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się niezwłocznie, jednakże nie później niż 3 dni robocze od daty otrzymania wiadomości mail z protokołem reklamacyjnym (wzór załącznik nr 2).
4. Protokół reklamacyjny obligatoryjnie powinien zawierać następujące informacje:
 - ✓ datę sporządzenia dokumentu oraz datę zauważenia niezgodności;
 - ✓ datę dostawy surowca;
 - ✓ określenie nazwy produktu, numeru partii produkcyjnej, ilości produktu które zostały dostarczone;
 - ✓ opis zauważonych niezgodności ze szczególnym wskazaniem: kiedy została zauważona (po dostarczeniu produktu na magazyn\do siedziby klienta, podczas produkcji itp.), ilość co do której wystosowane zostało zażalenie, dokładne określenie zauważonych przez klienta niezgodności;
 - ✓ zdjęcia produktu (zrobione w momencie, gdy problem został zauważony z dokładnie widocznym opakowaniem oraz etykietą), udostępnione w formie załącznika do protokołu;
 - ✓ informacje czy produkt został już częściowo wykorzystany lub opakowanie zostało rozpieczętowane;
 - ✓ wyniki badań laboratoryjnych wskazujące na niezgodność surowca ze specyfikacją produktu, udostępnione w formie załącznika do protokołu;
 - ✓ oraz o inne dodatkowe informacje, które mogłyby być niezbędne (np. warunki przechowywania).
5. Firma Naturallia może poprosić Państwa o udzielenie dodatkowych, niezbędnych informacji do wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.
6. W przypadku reklamacji związanych z nieprawidłową ilością towaru lub jego niezgodnością z dokumentacją logistyczną, prosimy o nie rozpieczętowanie towaru oraz niezwłoczne przesłanie na adres sales@naturallia.pl, zdjęcia etykiety otrzymanego towaru wraz z protokołem reklamacyjnym.
 - ✓ Firma Naturallia niezwłocznie podejmie działania w celu wyjaśnienia niezgodności, zamiany lub dostarczenia właściwego produktu, bądź skorygowania danych w otrzymanych przez Państwa dokumentach.

7. Każdorazowo przy przyjmowaniu dostaw organizowanych za pośrednictwem firmy Naturallia, prosimy o sprawdzenie przy przewoźniku czy otrzymane produkty, ilości oraz stan opakowań i produktów jest prawidłowy. Jeśli, nie prosimy o natychmiastowe zgłoszenie zażalenia do przewoźnika oraz uzupełnienie przy nim protokołu, a następnie przesłanie do firmy Naturallia informacji o zaistniałym zdarzeniu. Klient w przeciągu 3 dni od zrealizowania dostawy ma obowiązek sprawdzić, czy dostarczone towary są zgodne z załączonym do nich dokumentem wydania towarów z magazynu oraz z zamówieniem klienta.

8. W przypadku rozpieczętowania, częściowego wykorzystania lub dokonania innej czynności uniemożliwiającej późniejsze wykorzystanie, błędnie otrzymanego przez klienta surowca, niestwierzonego podczas wstępnej kontroli na magazynie, wszelkie reklamacje klienta w tym zakresie nie będą rozpatrywane.

9. W przypadku opisanym w punkcie 7, gdy opakowanie otrzymanego przez Państwa towaru jest uszkodzone. Produkt może być wymieniony na nowy albo wystawiona może zostać dla Państwa faktura korekta.

10. Odbierając surowce swoim transportem z magazynu firmy Naturallia, akceptują Państwo stan towaru (zostały one Państwu wydane bez uszkodzeń zewnętrznych), a co za tym idzie wszelkie dalsze reklamacje uszkodzeń zewnętrznych opakowań nie będą przez firmę Naturallia akceptowane. W takim przypadku, prosimy o skontaktowanie się z przewoźnikiem realizującym przewóz towaru.

11. W przypadku reklamacji związanych z niezgodnością produktu ze specyfikacją, prosimy w pierwszej kolejności o uściślenie wszelkich informacji w protokole (wzór Załącznik nr 2) oraz przesłanie do nas wszelkich informacji warunkujących zauważenie problemów z produktem m.in. metodę badań wykorzystywaną przy badaniu jakości surowca jak i wyniki tych badań.

12. Reklamacja surowca związana z niezgodnościami ze specyfikacją zostanie złożona u naszego dostawcy/dostawców, którzy postarają się przeanalizować problem jak najszybciej oraz powrócić do nas z wyczerpującymi informacjami.

13. W przypadku o którym mowa w pkt. 10 oraz 11, konieczne mogą okazać się badania analizy w zewnętrznym laboratorium badawczym. W przypadku stwierdzenia niezgodności, sprawa zostanie zgłoszona niezwłocznie do producenta. W przypadku, gdy laboratorium zewnętrzne wykaże, że surowiec jest zgodny ze specyfikacją, reklamacja klienta zostaje odrzucona, a wszelkie koszty z nią związane opłacane są przez klienta.

14. Decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji, określonej w pkt. 10-11 podejmuje dostawca.

15. O przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji zostaną Państwo poinformowani przez pracowników firmy Naturallia, drogą mailową.

Zespół Naturallia

Załącznik nr 2

Wzór protokołu zgłoszenia reklamacji

Protokół zgłoszenia reklamacji

Numer reklamacji (wypełnia Naturallia)		Data sporządzenia reklamacji:		Data wystąpienia niezgodności	
Nazwa i adres \ Pieczęć firmy składającej reklamację					
Dane dotyczące reklamacji					
Numer referencyjny produktu	Nazwa produktu	Numer, numery partii	Dostarczona ilość	Ilość w której zauważono niezgodność	Data dostawy
Powód zgłoszenia reklamacji					
Lista załączników do protokołu					

Przydatne informacje dla klienta:

Nazwa firmy:

Naturallia Sp.z o.o.

ul. Nysańska 9/6, 49-300 Brzeg

KRS: 0000257465, NIP: PL 1132603606, REGON: 140511172

Numer Rejestrowy do Bazy Danych o Odpadach (BDO): 000111756.

Godziny pracy: od poniedziałku do piątku (w dni robocze) od 8:00 – 16:00

Zachęcamy do zapoznania się z informacjami zawartymi na naszej stronie internetowej: www.naturallia.pl

Adres magazynu:

NNR GLOBAL LOGISTICS

U.K. Limited Oddział w Polsce

Oddział w Warszawie

Al. Katowicka 66;

05-830 Nadarzyn

Godziny pracy: od poniedziałku do piątku (w dni robocze) od 8:00 – 16:00