
OGÓLNE ZASADY OFEROWANIA I SPRZEDAŻY PRODUKTÓW ARKANA

Zważywszy, że:

1. Arkana Cosmetics spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą we Wrocławiu, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000370832, posiadająca NIP: 8971768179 (dalej zwana „**Producentem**”) jest przedsiębiorstwem produkującym dermokosmetyki, które są sprzedawane pod marką „Arkana” (dalej zwane „**Produktami**”) przez Producenta oraz poprzez podmioty zajmujące się sprzedażą, w tym: przedsiębiorców indywidualnych, prowadzących własną, jednoosobową działalność gospodarczą, przedstawicieli zatrudnionych przez Producenta oraz hurtownie kosmetyków (dalej zwane „**Dystrybutorami**”) zarówno w sposób tradycyjny, jak i w ramach sprzedaży internetowej.
2. W trosce o renomę, harmonijny rozwój i spójną komunikację zewnętrzną marki „Arkana” (dalej zwanej „**Marką**”), ale też z uwagi na dążenie do stałego podnoszenia jakości oferowanych usług i towarów, w szczególności w nowoczesnych kanałach dystrybucyjnych wprowadza się niniejsze „Ogólne Zasady Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana Cosmetics” (dalej zwane „**Ogólnymi Zasadami Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana**” oraz „**OZOSPA**”), wiążące Dystrybutorów oraz każdy inny podmiot, który oferuje do sprzedaży i sprzedaje Produkty.
3. W celu zapewnienia konkurencyjności Produktów, a także w związku z dbałością o sposób prezentowania ofert dotyczących Produktów Producent ponosi koszty budowania Marki oraz koszty wykonania oraz nabycia autorskich praw majątkowych do materiałów służących do prezentowania Produktów i materiałów reklamowych, w tym ilustracji, zdjęć i opisów Produktów oraz udostępnia je na zasadach licencji Dystrybutorom, w celach właściwego i spójnego prezentowania ofert Produktów (dalej łącznie zwane „**prawami własności intelektualnej**”).
4. Kontrahenci mogą oferować i sprzedawać Produkty wyłącznie w zakresie i na warunkach określonych w Ogólnych Zasadach Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana.
5. Producent jest przekonany, że konsekwentne stosowanie Ogólnych Zasad Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana pozwoli na zwiększenie świadomości Marki wśród odbiorców, uchroni konsumentów przed kupnem produktów od nieautoryzowanych podmiotów, wpłynie na zwiększenie zadowolenia kupujących z procesu zakupowego oraz – w perspektywie przyniesie korzyści Dystrybutorom.

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Zasady Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana obowiązują we wszystkich stosunkach handlowych, w których Producent występuje jako sprzedawca i mają zastosowanie do umów sprzedaży i umów o współpracy dystrybucyjnej zawieranych przez Sprzedawcę z każdym podmiotem.
2. Dystrybutor zobowiązany jest do zapoznania się z Ogólnymi Zasadami Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana, w każdym przypadku, gdy składa on zamówienie lub zawiera z Producentem inną umowę, gdyż OZOSPA stanowią integralną część umów zawieranych z Producentem.
3. Producent udostępnia OZOSPA na stronie internetowej w domenie sklep.arkana.pl, co oznacza, że warunki OZOSPA zostały Dystrybutorowi doręczone nie później niż przy zawarciu umowy.
4. W przypadku sprzeczności między OZOSPA a umową zawartą pomiędzy stronami, postanowienia zawartej umowy sprzedaży lub umowy o współpracy dystrybucyjnej czy innej umowy mają pierwszeństwo wobec postanowień OZOSPA.
5. W ramach wykonywania umowy zawartej na podstawie OZOSPA Producent zobowiązuje się sprzedać Dystrybutorowi Produkt, a Dystrybutor zobowiązuje się Produkt odebrać, dokonać terminowej zapłaty, a w przypadku dalszej odsprzedaży Produktów oferować je i odsprzedawać zgodnie ze standardami przyjętymi u Producenta.

§2 Zawieranie i obowiązywanie umowy

1. Sprzedaż Produktów będzie realizowana każdorazowo na podstawie zamówienia, które można złożyć:
 - a. w sklepie internetowym Producenta w domenie sklep.arkana.pl;
 - b. poprzez kontakt z Centrum Obsługi Klienta telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej;
 - c. za pomocą oprogramowania typu chat na stronie sklepu internetowego Producenta w domenie sklep.arkana.pl.
2. Zamówienie powinno określać:
 - a. nazwę oraz dokładny adres Dystrybutora,
 - b. numer NIP Dystrybutora,
 - c. określenie wskazanego Produktu nazwą handlową lub numerem Produktu nadanym mu w ofercie,
 - d. ilość zamówionego Produktu,
 - e. termin, miejsce i warunki dostawy lub odbioru Produktu
 - f. adres e-mail lub numer telefonu Dystrybutora.
3. Zamówienie wymaga potwierdzenia przez Producenta. Zamówienie może być potwierdzone pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres osoby, która złożyła zamówienie. Potwierdzenie zamówienia będzie określało ilości zamówionych Produktów, ich cenę oraz przybliżony termin realizacji zamówienia. Producent może potwierdzić zamówienie w całości lub w części.
4. Producent zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia terminowej realizacji zamówienia, przy czym Dystrybutorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu nieterminowego doręczenia Produktów.
5. Producent zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zamówienia bez konieczności podania przyczyny.
6. Anulowanie zamówienia przez Dystrybutora jest dopuszczalne tylko w wyjątkowych sytuacjach po uprzednim pisemnym ustaleniu warunków anulowania zamówienia z Producentem. Producent w takim przypadku może obciążyć Dystrybutora rzeczywistymi kosztami, jakie powstały po stronie Producenta do momentu anulowania zamówienia.

§3 Płatności

1. Cena za Produkt będzie każdorazowo określana w cenniku, ofercie lub umowie sprzedaży.
2. Dystrybutor jest zobowiązany do zapłaty ceny w terminie wynikającym z wystawianej przez Producenta faktury VAT, o ile inny termin nie wynika z zapisów oferty lub postanowień zawartej umowy.
3. Zapłata ceny dokonywana jest w formie przelewu na rachunek bankowy Producenta wskazany w fakturze VAT lub w innej formie ustalonej w ofercie lub umowie sprzedaży.
4. Zapłata uznana jest za dokonaną z chwilą wpływu środków na rachunek bankowy Producenta.
5. Do ceny ujętej w cenniku, ofercie lub umowie sprzedaży dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
6. W przypadku braku zapłaty przez Dystrybutora w terminie określonym w fakturze, Producent zastrzega sobie prawo do przerwania dostaw Produktów i wstrzymania realizacji już przyjętych zamówień. Producent może uzależnić wykonanie nowego zamówienia złożonego przez Dystrybutora, który nie uregulował płatności w terminie od wpłaty zaliczki na poczet nowego zamówienia.

§4 Warunki dostawy

1. Dostawa Produktów zostanie zrealizowana w terminie określonym w ofercie lub potwierdzeniu zamówienia.
2. Termin dostawy może ulec zmianie w przypadku:
 - a. wstrzymania dostawy z przyczyn leżących po stronie Dystrybutora;

- b. opóźnienia Dystrybutora w zapłacie za Produkt;
 - c. nieprzekazania przez Dystrybutora niezbędnych informacji koniecznych do realizacji dostawy;
 - d. działania siły wyższej.
3. W przypadkach określonych w ust. 2 powyżej termin realizacji dostawy zostanie wydłużony o czas istnienia jednej z przyczyny uniemożliwiających jej terminową realizację z uwzględnieniem czasu potrzebnego do możliwości wznowienia dostawy.
 4. Koszt i ryzyko dostawy Produktów obciąża Dystrybutora.
 5. Dystrybutor ma obowiązek niezwłocznie po otrzymaniu Produktu dokonać sprawdzenia zgodności dostarczonego towaru z zamówieniem. Dystrybutor zobowiązany jest sprawdzić w szczególności: stan przesyłki, jakość i ilość dostarczonych Produktów, a także niezwłocznie, tj. najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych, zgłosić przewoźnikowi oraz Producentowi zastrzeżenia w tym zakresie.

§5 Zasady sprzedaży Produktów on-line

1. Oferując Produkty do sprzedaży za pośrednictwem sieci Internet, Dystrybutor zobowiązuje się stosować do wszystkich standardów i wytycznych określonych przez Producenta oraz korzystać z udostępnionych przez Producenta Materiałów.
2. Dystrybutor oferując Produkt do sprzedaży za pośrednictwem sieci Internet zobowiązany jest do umieszczania w ofercie następujących danych o Produkcie:
 - a. jego pełnej nazwy,
 - b. zwięzłego i informacyjnego opisu Produktu, zgodnego z opisem Producenta,
 - c. co najmniej 2 zdjęć/ilustracji Produktu:
 - i. jedno zdjęcie/ilustracja powinna przedstawiać widok całego Produktu,
 - ii. drugie zdjęcie/ilustracja powinna stanowić zbliżenie Produktu lub możliwość przybliżenia zdjęcia/ilustracji, w szczególności, jeżeli Produkt posiada ważne, odróżniającego go od innych Produktów, detale,
 - d. ceny Produktu,
 - e. szczegółowych informacji, w tym koloru i rozmiaru Produktu,
 - f. informacji o dostępności Produktu,
 - g. informacji o sposobie i przybliżonym terminie dostawy Produktu.
3. Zdjęcia i ilustracje, o których mowa w ust. 4 pkt. c powinny pochodzić z Materiałów udostępnionych przez Producenta na zasadzie licencji i być wykorzystywane tylko i wyłącznie zgodnie z zasadami określonymi w Ogólnych Warunkach Licencji Arkana.
4. Producent udostępnia Dystrybutorom Materiały poprzez sieć internet w ramach własnego serwisu „Mediateka”. Dostęp do „Mediateki” jest możliwy po dokonaniu rejestracji i zalogowaniu do konta profesjonalnego w ramach sklepu online Producenta w domenie sklep.arkana.pl.
5. Cena Produktu, o której mowa w ust. 4 pkt. d, powinna zostać przedstawiona zgodnie z poniższymi wymogami, w szczególności:
 - i. znajdować się w łatwo widocznym miejscu, np. pod zdjęciem/ilustracją Produktu lub bezpośrednio obok niego,
 - ii. obok Ceny Produktu należy umieścić informacje o wszelkich możliwych dodatkowych opłatach związanych z kupnem Produktu,
 - iii. w przypadku informowania o obniżeniu ceny Produktu należy użyć zwrotów: „*obniżka*”, „*promocja*”, „*przecena*”, „*okazja*”,
 - iv. w przypadku informowania o obniżeniu ceny Produktu obok informacji o aktualnej cenie należy zamieścić informację o najniższej cenie, która obowiązywała na dany Produkt, w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki,
 - v. jeżeli towar jest w sprzedaży krócej niż 30 dni, obok informacji o obniżonej cenie należy podać informację o najniższej cenie, która obowiązywała od rozpoczęcia sprzedaży do wprowadzenia obniżki.
6. Dystrybutor zobowiązuje się prezentować oferty Produktów komplementarnych bezpośrednio pod ofertą dotyczącą danego Produktu.

7. Dystrybutor zobowiązuje się także do:
- a. stosowania wszelkich wytycznych określonych w udostępnianych przez Producenta Materiałach, w szczególności co do sposobu pozycjonowania zdjęć i ilustracji Produktów, ich opisów, formatu oraz prezentowania Marki, w tym:
 - i. prezentowania oznaczeń Marki w dokładnie w proporcjach stosowanych przez Producenta;
 - ii. prezentowania oferty z korzystaniem z palety kolorów wskazanych przez Producenta;
 - iii. nieprezentowaniu oferty w kontekście porównań z innymi produktami, innych producentów;
 - iv. nieprezentowaniu ofert w sposób mogących negatywnie wpłynąć na odbiór Produktu, jego renomę bądź dobre imię Producenta.
 - b. zachowania szczególnej dbałości o standard Obsługi Klienta, przede wszystkim w odniesieniu do:
 - i. dbania o posiadanie wystarczającej ilości Produktów na stanie, w celu zrealizowania niezwłocznej wysyłki zakupionych (bądź zamówionych) Produktów do kupującego;
 - ii. wysyłki zakupionych (bądź zamówionych) Produktów do kupującego w terminie maksymalnie 2 dni roboczych od chwili złożenia zamówienia/zawarcia umowy zakupu Produktów;
 - iii. odpowiadania na zapytania klientów niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie jednego dnia roboczego, zgodnie z zasadami dobrego wychowania, stosując zwroty grzecznościowe i dostarczając klientowi wyczerpującą odpowiedź na zadane pytanie;
 - iv. rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych zgodnie z przepisami prawa, ale z uwzględnieniem słusznego interesu kupującego, w terminie maksymalnie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji, a w przypadku gdy zgłoszenie reklamacyjne jest niepełne – niezwłocznego kierowania do reklamującego wiadomość z zakresem informacji do uzupełnienia.

§6 Postanowienia końcowe

1. Ogólne Zasady Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana obowiązują od dnia 01.01.2024 roku.
2. Producent zastrzega sobie zmianę Ogólne Zasady Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana. Zmiana zostanie zakomunikowana Dystrybutorom poprzez kontakt na adresy e-mail pozostawione przy rejestrowaniu konta profesjonalnego w ramach sklepu online Producenta w domenie sklep.arkana.pl oraz opublikowana na stronach internetowych Producenta.
3. W sprawach nieuregulowanych Ogólnymi Zasadami Oferowania i Sprzedaży Produktów Arkana stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.