

# GENERALNE WARUNKI SPRZEDAŻY I WSPÓŁPRACY

## BELA MESA Sp. z o.o. wersja 2026 – HoReCa / B2B

Niniejsze Generalne Warunki Sprzedaży i Współpracy („GWS”) określają zasady współpracy pomiędzy BELA MESA Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu („Dostawca”, „BELA MESA”) a klientem będącym przedsiębiorcą („Odbiorca”, „Klient”), w szczególności działającym w sektorze HoReCa.

Złożenie zamówienia oznacza akceptację niniejszych GWS. W przypadku zawarcia odrębnej pisemnej umowy pomiędzy stronami postanowienia tej umowy mają pierwszeństwo przed GWS. Wszelkie ustalenia, zmiany lub odstępstwa wymagają formy pisemnej lub mailowej pod rygorem braku skuteczności.

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. GWS mają zastosowanie do sprzedaży towarów oraz współpracy handlowej prowadzonej przez BELA MESA z Klientami B2B.
2. GWS nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, chyba że Dostawca wyraźnie wskaże inaczej w konkretnej ofercie.
3. Odbiorca zobowiązany jest do zapoznania się z GWS przed złożeniem zamówienia oraz do przestrzegania procedur odbioru, reklamacji, gwarancji i zwrotów opisanych poniżej.
4. Złożenie reklamacji, zwrotu lub zgłoszenia gwarancyjnego nie wstrzymuje obowiązku zapłaty za towar, chyba że BELA MESA postanowi inaczej w formie pisemnej lub mailowej.

### 2. OFERTY, CENNIKI I MATERIAŁY PRODUKTOWE

5. Wiążące są wyłącznie oferty przedstawione w formie pisemnej lub mailowej przez Dostawcę.
6. Wszystkie ceny podawane przez Dostawcę są cenami netto i należy do nich doliczyć podatek VAT według obowiązujących stawek.
7. Oferty i cenniki mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie do momentu pisemnego potwierdzenia zamówienia przez Dostawcę.
8. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen w przypadku zmiany kursów walut, wzrostu kosztów transportu, wzrostu cen producentów, zmian ceł, podatków, opłat publicznoprawnych lub innych kosztów wpływających na cenę produktu.
9. Zdjęcia, wizualizacje, katalogi, próbki oraz materiały marketingowe mają charakter poglądowy. Dopuszczalne są niewielkie różnice w odcieniu, strukturze, wymiarach, szklwieniu lub wykończeniu produktów wynikające ze specyfiki produkcji ceramiki, porcelany, szkła i innych produktów gastronomicznych.

### 3. ZAMÓWIENIA

10. Zamówienia mogą być składane drogą mailową, poprzez przedstawiciela handlowego Dostawcy lub w innej uzgodnionej formie.
11. Zamówienie uznaje się za przyjęte do realizacji po jego pisemnym lub mailowym potwierdzeniu przez Dostawcę.
12. Odbiorca może zmienić lub anulować zamówienie wyłącznie po uzyskaniu wcześniejszej pisemnej lub mailowej akceptacji Dostawcy.
13. Produkty wykonywane na indywidualne zamówienie, personalizowane, niestandardowe lub sprowadzane specjalnie dla Odbiorcy nie podlegają anulowaniu ani zwrotowi. Produkty te mogą wymagać przedpłaty w wysokości 100% wartości zamówienia.

14. BELA MESA może odmówić realizacji zamówienia, wstrzymać jego realizację albo uzależnić realizację od przedpłaty, jeżeli Odbiorca zalega z płatnościami, przekroczył limit kupiecki lub istnieje uzasadnione ryzyko braku zapłaty.

#### **4. TRANSPORT, DOSTAWA I ODBIÓR TOWARU**

15. Dostawca realizuje dostawy na terenie Polski oraz wybranych krajów Unii Europejskiej.
16. Przy zamówieniach o wartości powyżej 2 500 zł netto koszt transportu na terenie Polski pokrywa Dostawca, o ile strony nie ustaliły inaczej.
17. Przy zamówieniach poniżej 2 500 zł netto doliczany jest koszt transportu w wysokości 35 zł netto za każde zamówienie, o ile strony nie ustaliły inaczej.
18. Istnieje możliwość odbioru osobistego po wcześniejszym ustaleniu terminu.
19. Termin dostawy uzależniony jest od dostępności towaru i każdorazowo potwierdzany przez Dostawcę. Towary dostępne w magazynie Dostawcy wysyłane są zazwyczaj w terminie do 5 dni roboczych.
20. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z działania siły wyższej, opóźnień producentów, przewoźników, organów celnych, ograniczeń logistycznych lub innych okoliczności niezależnych od Dostawcy.
21. Ryzyko uszkodzenia lub utraty towaru przechodzi na Odbiorcę w momencie wydania towaru przewoźnikowi, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
22. Odbiorca zobowiązany jest do sprawdzenia przesyłki w momencie odbioru, w szczególności stanu opakowań, liczby paczek oraz widocznych uszkodzeń.

#### **5. WARUNKI PŁATNOŚCI I ZASTRZEŻENIE WŁASNOŚCI**

23. Pierwsze trzy zamówienia mogą być realizowane wyłącznie na zasadzie 100% przedpłaty na podstawie faktury pro forma, chyba że Dostawca postanowi inaczej.
24. Po pozytywnej historii współpracy Dostawca może przyznać Odbiorcy kredyt kupiecki, indywidualny termin płatności lub limit kupiecki. Przyznanie tych warunków ma charakter uznaniowy i może zostać w każdej chwili zmienione lub cofnięte.
25. W przypadku opóźnienia płatności Dostawca ma prawo wstrzymać realizację kolejnych zamówień, cofnąć przyznany limit kupiecki, żądać przedpłaty oraz naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
26. Towar pozostaje własnością Dostawcy do momentu całkowitej zapłaty ceny wynikającej z faktury, w tym podatku VAT, kosztów transportu oraz innych należnych opłat.
27. Dokonanie potrącenia przez Odbiorcę jest dopuszczalne wyłącznie po wcześniejszej pisemnej zgodzie Dostawcy.

#### **6. REKLAMACJE Z TYTUŁU USZKODZEŃ TRANSPORTOWYCH I BRAKÓW ILOŚCIOWYCH**

28. Odbiorca zobowiązany jest do sprawdzenia zawartości przesyłki w obecności kuriera przy odbiorze.
29. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń przesyłki lub braków ilościowych Odbiorca zobowiązany jest do sporządzenia protokołu szkody w obecności przewoźnika oraz wykonania dokumentacji fotograficznej uszkodzeń, opakowania i etykiet transportowych.
30. Protokół szkody powinien zawierać wskazanie uszkodzonych produktów oraz liczbę uszkodzonych lub brakujących sztuk.
31. Pełną dokumentację, tj. protokół szkody, zdjęcia, numer faktury lub dokumentu zakupu oraz opis zdarzenia, należy przesłać do BELA MESA w ciągu 3 dni roboczych od odbioru przesyłki na adres mailowy opiekuna handlowego lub na adres: [dzial.handlowy@belamesa.pl](mailto:dzial.handlowy@belamesa.pl).

32. Brak zgłoszenia w powyższym terminie może oznaczać akceptację towaru bez zastrzeżeń i skutkować odmową uwzględnienia reklamacji transportowej.
33. Po spełnieniu powyższych warunków reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania pełnej dokumentacji, a w razie konieczności także reklamowanych produktów.
34. W przypadku uznania reklamacji BELA MESA, według własnego wyboru, ponownie wyśle produkt, uzupełni braki albo wystawi fakturę korygującą. Proces reklamacyjny wobec przewoźnika prowadzi BELA MESA, o ile Klient dopełnił obowiązków opisanych w niniejszym punkcie.
35. W przypadku niedopełnienia obowiązku weryfikacji przesyłki przy odbiorze odpowiedzialność za zgłoszenie reklamacji wobec przewoźnika może spoczywać na Kliencie, a BELA MESA może odmówić odpowiedzialności za uszkodzenia transportowe.

## **7. REKLAMACJE Z TYTUŁU WAD PRODUKTU**

36. Odbiorca zobowiązany jest do sprawdzenia dostawy w terminie 3 dni roboczych od jej otrzymania.
37. W przypadku stwierdzenia wady produktu Odbiorca zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji drogą elektroniczną, przesłania dokumentacji fotograficznej, opisu wady, numeru faktury lub dokumentu zakupu oraz – jeżeli BELA MESA tego wymaga – wypełnienia formularza reklamacyjnego.
38. Po wstępnym rozpatrzeniu zgłoszenia BELA MESA może uznać reklamację, odrzucić reklamację albo poprosić o odesłanie towaru do szczegółowej weryfikacji.
39. W przypadku odesłania towaru Odbiorca zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia towaru na czas transportu oraz odesłania go na wskazany adres BELA MESA wraz z wymaganymi dokumentami.
40. Po otrzymaniu towaru BELA MESA dokonuje jego szczegółowej weryfikacji oraz, w razie potrzeby, przekazuje zgłoszenie do producenta w celu uzyskania opinii technicznej lub decyzji dotyczącej dalszego postępowania.
41. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez BELA MESA pełnej dokumentacji oraz – jeżeli wymagane – reklamowanego produktu. W sprawach wymagających opinii producenta termin może ulec przedłużeniu, o czym Klient zostanie poinformowany.
42. W przypadku stwierdzenia braku wady towar zostanie odesłany na koszt Klienta. W przypadku uznania reklamacji BELA MESA, według własnego uznania oraz zgodnie z decyzją producenta, dokona wymiany towaru, naprawy, uzupełnienia braków lub wystawi fakturę korygującą.
43. Reklamacje nie obejmują naturalnego zużycia produktów, uszkodzeń mechanicznych, nieprawidłowego użytkowania, niewłaściwego mycia, przechowywania lub eksploatacji, a także typowych śladów użytkowania, w tym śladów po sztućcach („cutlery marks”), chyba że producent wyraźnie postanowi inaczej.

## **8. ZWROTY Z TYTUŁU BŁĘDNEGO ZAMÓWIENIA LUB REZYGNACJI KLIENTA**

44. Zwroty towaru możliwe są wyłącznie po wcześniejszej pisemnej lub mailowej akceptacji BELA MESA i nie są gwarantowane. BELA MESA zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwrotu, w szczególności gdy zwrot wynika z błędu po stronie Klienta lub rezygnacji z zamówienia.
45. Chęć zwrotu należy zgłosić w terminie 7 dni roboczych od dostarczenia przesyłki.
46. Zwracany towar musi być nieużywany, pełnowartościowy, kompletny, w oryginalnym opakowaniu i nadawać się do ponownej sprzedaży.
47. Zwrotom nie podlegają produkty personalizowane, towary wykonywane na zamówienie, produkty niestandardowe oraz produkty sprowadzane indywidualnie lub specjalnie dla Odbiorcy.
48. Koszt transportu zwrotnego ponosi Odbiorca, chyba że strony uzgodniły inaczej.
49. W przypadku akceptacji zwrotu BELA MESA ma prawo potrącić 15% wartości netto zwracanego towaru tytułem kosztów obsługi, logistyki, kontroli jakości oraz ponownego przyjęcia towaru na magazyn.

50. Po otrzymaniu zwracanego towaru i jego pozytywnej weryfikacji BELA MESA wystawi fakturę korygującą w terminie 14 dni roboczych od dnia zakończenia procesu weryfikacji.
51. BELA MESA może odmówić przyjęcia zwrotu, jeżeli towar jest używany, uszkodzony, niekompletny, zabrudzony, pozbawiony oryginalnego opakowania albo nie nadaje się do dalszej sprzedaży.

## **9. GWARANCJA NA WYSZCZERBIENIA**

52. Gwarancja na wyszczerbienia obowiązuje przez okres 24 miesięcy od daty wystawienia faktury dokumentującej sprzedaż, chyba że w niniejszym punkcie wskazano inny okres dla określonego producenta lub kolekcji.
53. Gwarancją objęte są wyłącznie wskazane poniżej produkty sprzedane Klientom B2B z sektora HoReCa i użytkowane zgodnie z przeznaczeniem.
54. Dla produktów producenta Fine Dining & Living gwarancja dotyczy kolekcji: Ceres, Escura, Nova, Oxido oraz Usko, a także produktów producenta Rinart, przy czym obejmuje wyłącznie: talerze płaskie okrągłe i owalne, miski okrągłe i owalne oraz spodki okrągłe.
55. Dla produktów producenta Stylepoint gwarancja dotyczy kolekcji: Spots, Chalk, Jersey, Amazon, Tinto oraz Hygge. Gwarancja obowiązuje przez okres 5 lat i obejmuje wyłącznie talerze płaskie.
56. Gwarancja obejmuje wyłącznie odpryski na krawędziach produktów. Nie obejmuje pęknięć, uszkodzeń mechanicznych, odprysków uchwytów, rączek, elementów dodatkowych ani uszkodzeń wynikających z niewłaściwego użytkowania.
57. Warunkiem obowiązywania gwarancji jest użytkowanie produktów zgodnie z ich przeznaczeniem, w szczególności w standardowych warunkach gastronomicznych oraz bez stosowania w piekarnikach i pod grillem, chyba że producent wyraźnie dopuścił takie użytkowanie.
58. Gwarancja przysługuje wyłącznie pierwotnemu nabywcy oraz obowiązuje w miejscu użytkowania wskazanym przy zakupie.
59. Warunkiem rozpoczęcia procedury gwarancyjnej jest przesłanie zgłoszenia drogą elektroniczną wraz z dokumentacją fotograficzną, wskazaniem ilości reklamowanych produktów oraz danymi umożliwiającymi jednoznaczną identyfikację produktu, w szczególności kodem produktu, nazwą, rozmiarem lub innymi parametrami identyfikacyjnymi.
60. Po weryfikacji zgłoszenia BELA MESA przekazuje Klientowi decyzję dotyczącą dalszego postępowania. W przypadku akceptacji zgłoszenia Klient może zostać zobowiązany do wypełnienia formularza reklamacyjnego, odpowiedniego zabezpieczenia produktu oraz odesłania go na adres BELA MESA.
61. Zgłoszenie gwarancyjne zostanie rozpatrzone w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania produktu przez BELA MESA, jeżeli jego odesłanie było wymagane.
62. W przypadku uznania zgłoszenia produkt zostanie wymieniony na wolny od wad lub zostanie wystawiona faktura korygująca. W przeciwnym przypadku towar zostanie odesłany do Klienta na jego koszt.

## **10. GWARANCJA NA LAMPY ZAFFERANO**

63. BELA MESA udziela gwarancji na lampy Zafferano na okres 3 lat od daty zakupu dla produktów nabytych od dnia 1 stycznia 2025 r.
64. Gwarancja obejmuje wyłącznie prawidłowe funkcjonowanie produktu.
65. Gwarancja nie obejmuje baterii, które podlegają naturalnemu zużyciu, w szczególności po około 450 cyklach ładowania, ani uszkodzeń mechanicznych powstałych w wyniku upadków, uderzeń, zalania, niewłaściwego ładowania lub niewłaściwego użytkowania.
66. W przypadku uszkodzeń nieobjętych gwarancją możliwa jest odpłatna naprawa lub wymiana części. Koszt transportu do producenta oraz koszt naprawy ponosi Klient, chyba że strony ustalą inaczej.
67. Reklamację należy w pierwszej kolejności zgłosić drogą mailową do opiekuna handlowego lub na adres: [dzial.handlowy@belamesa.pl](mailto:dzial.handlowy@belamesa.pl), opisując problem oraz dołączając numer faktury.

68. Po wstępnym rozpatrzeniu zgłoszenia Klient może zostać poproszony o odesłanie reklamowanego produktu, tj. lampy wraz z ładowarką, na wskazany adres BELA MESA. Dalsze kroki zostaną podjęte i rozpatrzone w terminie do 14 dni roboczych od momentu otrzymania produktu.

## **11. PRAWA AUTORSKIE, MATERIAŁY HANDLOWE I POUFNOŚĆ**

- 69. Wszelkie prawa do materiałów handlowych, zdjęć, katalogów, opisów, projektów, wizualizacji oraz materiałów marketingowych należą do BELA MESA lub producentów reprezentowanych marek.
- 70. Kopiowanie, rozpowszechnianie, modyfikowanie albo wykorzystywanie wzorów, zdjęć, opisów, katalogów lub materiałów marketingowych bez zgody BELA MESA jest zabronione.
- 71. Odbiorca zobowiązuje się do zachowania poufności informacji handlowych, cenowych, rabatowych, produktowych, logistycznych i organizacyjnych uzyskanych od BELA MESA.
- 72. Obowiązek poufności obowiązuje w trakcie współpracy oraz po jej zakończeniu, chyba że informacje stały się publicznie dostępne bez naruszenia obowiązków przez Odbiorcę.

## **12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

- 73. Odpowiedzialność BELA MESA ogranicza się do wartości netto towaru, którego dotyczy reklamacja, zwrot lub roszczenie, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 74. BELA MESA nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, przestoje, szkody pośrednie, koszty zastępcze, utratę przychodów lub szkody wynikające z opóźnień producentów, przewoźników albo okoliczności niezależnych od BELA MESA.
- 75. Na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, w relacjach z przedsiębiorcami wyłącza się odpowiedzialność BELA MESA z tytułu rękojmi za wady towaru, w maksymalnym zakresie dopuszczalnym przez prawo.

## **13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 76. BELA MESA zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszych GWS. Zmiany obowiązują od dnia ich publikacji lub przesłania Odbiorcy, chyba że wskazano inny termin.
- 77. Aktualna wersja GWS publikowana jest przez BELA MESA lub przesyłana Odbiorcy drogą mailową.
- 78. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
- 79. Wszelkie spory strony będą starały się rozwiązywać polubownie, a w przypadku braku porozumienia właściwy będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby BELA MESA.
- 80. Niniejsze GWS obowiązują od dnia publikacji i dotyczą wszystkich zamówień B2B złożonych od tego dnia, chyba że strony uzgodniły inaczej w formie pisemnej lub mailowej.

BELA MESA Sp. z o.o.  
Poznań, 2026