



Las condiciones actuales se basan en la relación comercial establecida entre Gloma® y el cliente y por lo tanto tienen que regular la prestación de los servicios que se ejecutan se entregan y se facturan por Gloma® al cliente, titulado por orden de compra por parte del cliente a Gloma®, a lo largo de las líneas que se enumeran a continuación.

## 1. Pedidos

- 1.1. A Gloma® sólo procederá a la prestación de los servicios inherentes a su actividad comercial, mediante el envío de un pedido por parte del cliente y mediante el suministro de los materiales por parte del cliente, que estará obligado a entregarlos en la sede de la misma.
- 1.2. Los pedidos deben realizarse siempre por escrito y se pueden enviar a Gloma® por carta, correo electrónico o entregarse en mano. Los pedidos no son aceptados por teléfono. Los pedidos realizados por teléfono siempre deben ser confirmados por correo electrónico. Los pedidos realizados son sólo una propuesta para la compra de los servicios prestados por Gloma® y no constituyen un acuerdo vinculante por lo que no obligan a Gloma® a su ejecución.
- 1.3. Gloma® se reserva el derecho arbitrario de rechazar órdenes que, por su complejidad, pudieran ser considerados de riesgo, para un resultado final aceptable en términos de calidad.
- 1.4. Gloma® Lda. envía un correo electrónico de confirmación de pedido para todos los pedidos y el cliente debe verificar si está en conformidad. La no respuesta al correo electrónico en 12 horas se considerará aprobación del mismo (excepto en pedidos urgentes o cuando el plazo de entrega al cliente sea inferior a 24 horas, en este caso, el pedido se considera confirmado si no hay respuesta hasta a 2 horas después del envío).

## 2. Los precios, gastos de envío y pago

- 2.1. El precio de la prestación de los servicios debe ser pagado por el cliente a Gloma® en la fecha estipulada para la entrega del material en el que se haya centrado la prestación del servicio contratado, o, en la fecha de vencimiento estipulada en la factura respectiva.
- 2.2. Los precios de cada servicio se exponen en la tabla actualizada en Euros. Sin embargo, si los accesorios a tratar no forman parte inequívoca de la tabla en vigor, Gloma® indicará el precio de tratamiento para ese mismo producto, informando previamente al cliente.

Elaborado por: COM	Data: 07/12/2023	Aprovado por: GER	Data: 07/12/2023
MOD.COM.02.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental	Reprodução Proibida	



- 2.3. Además del pago del precio de servicio, de acuerdo con la lista o el presupuesto, el cliente se hará cargo de todos los costes asociados con ella, como el coste de embalaje especial, cuando sea necesario, y el transporte realizado a través de una empresa externa a ambas las partes.
- 2.4. Los pagos se efectuarán a la orden de Gloma®, a través de efectivo, cheque o transferencia bancaria.
- 2.5. Después de la fecha de vencimiento de las respectivas facturas serán debidos intereses de demora, a la tasa legal en vigor, en el caso de que el cliente no haya procedido al pago de la cantidad descrita en las mismas dentro del plazo estipulado.
- 2.6. La falta de pago de las facturas emitidas por Gloma® dentro del tiempo estipulado implica también la suspensión de otros suministros y la cancelación de las órdenes que están en producción, pasando estas a caucionar la deuda, hasta su completa regularización.
- 2.7. Si el pedido se cancela después del envío de confirmación/hora de entrega, se cargarán al cliente los costes proporcionales al trabajo ya realizado.
  - 2.7.1. Cuando el pedido implique encargar materia prima en cantidad o color personalizado, por parte de Gloma® a su proveedor, a los costes mencionados anteriormente se le sumarán los costes de la materia prima y el transporte correspondiente.

### 3. Plazos de entrega

- 3.1. Los servicios prestados por Gloma® quedan disponibles al cliente y listos para la entrega al mismo en la sede de la misma, en el plazo estipulado en la nota de pedido o acordado personalmente, salvo que, motivos de fuerza mayor impidan Gloma® del cumplimiento del plazo, será entonces negociado un nuevo plazo de entrega sin que al cliente asista el derecho de cualquier indemnización por perjuicios eventualmente causados o lucro cesante.
- 3.2. Gloma® no es de ninguna manera responsable por el incumplimiento de las obligaciones o los retrasos en la entrega si son causados por factores externos, incluyendo, pero no limitado a los actos gubernamentales, los desastres naturales, actos del cliente, problemas de transporte, escasez de electricidad o componentes o conflictos laborales. En tales casos, Gloma® puede cancelar órdenes sin ninguna responsabilidad hacia el cliente.

Elaborado por: COM	Data: 07/12/2023	Aprovado por: GER	Data: 07/12/2023
MOD.COM.02.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental	Reprodução Proibida	



## 4. Transporte de pedidos

- 4.1. El transporte de los materiales del cliente y los costes inherentes al mismo son responsabilidad del cliente (EXW-Ex Works).

## 5. Control de Calidad

- 5.1. Todos los servicios prestados por Gloma® se realizan de acuerdo con sus normas internas de calidad de acuerdo con la normativa vigente y con las normas internacionales de seguridad para este tipo de servicio, sin embargo, pueden ser aceptadas tolerancias y variaciones en particular, con respecto al color, ya que, clasificables en sus estándares de fabricación y de calidad.

5.1.1. Gloma® dispone de espectrofotómetros (Spectro 1 Pro, esférico,  $d0^\circ / D65 / 10^\circ$ ) que permiten resultados rigurosos en la clasificación y en el momento del control de calidad final del color de nuestras pinturas.

5.1.1.1. Todos los colores normales, mate y semibrillantes se controlan con estos dispositivos. El criterio de aceptación es  $dE_{2000} \leq 2$  (Según ISO 11664-6:2014).

5.1.1.2. Siempre habrá desviaciones de color entre lotes en comparación con el color estándar. Esta desviación no debe ser mayor a la anterior, a menos que las características técnicas no lo permitan (por ejemplo, muestras del color del cliente / tejidos con lejías, con acabados especiales - siliconas y colas, metalizados, otros que no cumplan los requisitos en 6.2, entre otros).

5.1.1.3. Si el cliente necesita la garantía de desviación menor/personalizada, deberá informarlo en el momento de realizar el pedido. No obstante, esta reducción de errores debe ser analizada para confirmar su factibilidad y, de ser así, tendrá un coste adicional bajo pedido.

5.1.2. Acabados Heterogéneos – Existen pinturas creativas en spray manual que no garantizan un resultado uniforme y homogéneo dentro del mismo lote, específicamente: Pintalgado; Riesgo; Pulido; Cerámica y Transparente; Lavados, Camuflados, otros que se mencionen en el pedido o presupuesto.

- 5.2. Cuando se detecta la existencia de un servicio defectuoso, Gloma® será responsable de reparar el acabado sin coste adicional para el comprador.

- 5.3. Si el cliente detecte discrepancias entre el servicio prestado y lo que quería o debido a las diferencias relativas a la prestación de servicios, que figuran en el formulario de pedido, informará de esas conclusiones a Gloma®.

- 5.4. No se consideran defectos las anomalías surgidas por el imprudente uso por el cliente, así como la manipulación incorrecta de los materiales en los que se refiere el servicio prestado por Gloma® después de la entrega de los mismos.

Elaborado por: COM	Data: 07/12/2023	Aprovado por: GER	Data: 07/12/2023
MOD.COM.02.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental	Reprodução Proibida	



- 5.5. El cliente debe enviar, junto con su pedido de pintura normal spray, **25 piezas más** (en el caso de pedidos hasta 2.500 unidades) o **1% de piezas más** (en el caso de cantidades superiores), para que sea viable ejecutar y garantizar las pruebas de calidad habituales y las pérdidas asociadas al proceso. En casos excepcionales este porcentaje puede variar (dependiendo de la complejidad de la pintura o de las exigencias de calidad del cliente) pero se informará al cliente en el presupuesto o formulario de pedido. En los pedidos de pintura automática, véase el punto 6.3 de este documento.
- 5.6. El cliente declara, para todos los efectos, que obtiene por la Gloma® información exhaustiva y especificado en el "modus operandi" de las solicitudes de servicio en el formulario de pedido.
- 5.7. El plazo de notificación de los defectos en el servicio prestado al cliente por Gloma® es de 8 (ocho) días a partir de la fecha de entrega.
- 5.8. Tras la pintura por parte de Gloma®, el cliente deberá validar y conferir el material recibido, comprobando si cumple con los requisitos acordados, realizando todas las pruebas previas a su uso. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 5.7.

## 6. Limitación de Responsabilidad

### 6.1. Materiales para pintar

- 6.1.1. Cuando la solicitud de los servicios a prestar por Gloma® al cliente tenga por base la pintura de accesorios cuyo origen se trate de metal original, en particular, latón, aluminio, hierro, se encontrará Gloma® en condiciones de afianzar las garantías de calidad en la adherencia de la pintura sobre la pieza suministrada por el cliente, por tratarse de accesorios en bruto, sin ningún tratamiento de superficie.
- 6.1.2. Si estos mismos materiales se sometieron a cualquier tratamiento previo de superficie por parte del cliente o de un tercero, con excepción de lo expuesto en el punto 6.1.1, en particular, niquelado, cromado, oxidación, barnizado o otro tratamiento que determine la modificación de la pureza del producto material de base, Gloma® declina toda responsabilidad en cuanto a la fijación de la pintura en estos mismos materiales, no pudiendo ser asistida ninguna responsabilidad en virtud de lo estipulado en las presentes condiciones.
- 6.1.3. Las presentes condiciones forman parte integrante de la tabla de precios en vigor y son implícitamente aceptadas por el cliente con la aceptación de dicha tabla de precios, determinando que el cliente ha tomado conocimiento expreso de que:

Elaborado por: COM	Data: 07/12/2023	Aprovado por: GER	Data: 07/12/2023
MOD.COM.02.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental	Reprodução Proibida	



- I. La adherencia de la pintura sobre superficies demasiado pulidas, como, por ejemplo, el cromo o el níquel, o de acero inoxidable pulido o madreperla, se puede reducir en gran medida;
- II. La adherencia de la pintura sobre superficies previamente tratadas con capas de óxido o barniz tiene como consecuencia, aunque la pintura consiga una buena adherencia al sustrato suministrado, ser fácilmente removida por desplazamiento del tratamiento que le sirve de base;
- III. La pintura efectuada por Gloma® sobre los tratamientos de superficie previamente efectuados como base pueden, teniendo en cuenta la acción de la temperatura a la que la pintura de Gloma® está sujeta, acarrear una reacción que tenga como consecuencia práctica el teñido de tejidos bajo la acción de la temperatura de la plancha;
- IV. En caso de que el cliente aporte a Gloma®. Un producto con un tratamiento previo de superficie, éste estará sujeto, si el Cliente lo autoriza, a un decapado mecánico y sobre él se aplicará un primario especial con el fin de disminuir el riesgo de poca adherencia de la pintura, sin perjuicio de lo expuesto en el punto 6.1.2;
- V. Gloma®, por esto, no eres responsable de la materia prima ni del estado del sustrato de los objetos/accesorios a pintar.

## 6.2. Muestra de Color

6.2.1. El formulario de pedido deberá ir acompañada de la muestra del color deseado, o el número de catálogo de la inscripción Pantone TPX; RAL o RAG (Referencia afinación del Gloma®).

6.2.2. Cuando la solicitud de los servicios a prestar por Gloma®. Al cliente tenga como base una muestra cedida por el cliente para la afinación de color a lacar, deberán cumplir las siguientes condicional:

- I. Todas las muestras deben tener el tamaño de 3 cm x 3 cm;
- II. Las muestras del catálogo Pantone no debe ser pegado con cinta adhesiva, pero entregado en bolsas de muestras sueltas;
- III. Cuando la muestra del color está compuesto por líneas de textiles, se debe prever una cantidad suficiente de la línea a ocupar un espacio 3 cm x 3 cm;

6.2.3. Cuando la solicitud se basa en un código RAG que no se pinta desde hace más de un año, Gloma®, declina cualquier responsabilidad respecto a las posibles diferencias entre este y el color original y por consiguiente le recomendamos la entrega de muestra física junto con la Orden de Compra. Los colores pintadas para más de un año y que no se reutilizan se cancelan de nuestra base de datos.

Elaborado por: COM	Data: 07/12/2023	Aprovado por: GER	Data: 07/12/2023
MOD.COM.02.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida



6.2.4. Si la muestra o muestras no se ajusten a lo dispuesto en los párrafos anteriores se considerará la misma las muestras no conformes, declinando Gloma® cualquier responsabilidad cuanto al color deseada por el cliente en el acabado;

6.2.5. Muestras de clientes con colores mixtos, terciopelo u otros materiales con colores difusos/mixtos, Gloma®, Lda procederá con la afinación para el color intermedio. En este caso, estas muestras también se consideran no conformes. Una alternativa es que el cliente indique un número de catálogo correspondiente.

6.2.6. GLOMA® tiene una cabina de luz automático en el laboratorio de sintonización de tintas, con la posibilidad de que el cliente elija la fuente de luz para la evaluación del color. Como tal, las fuentes que tenemos son: D65, D50, TL84 (luz de tienda), La (iluminación del hogar) e UV. Si el cliente no informa en su pedido la luz deseada, adoptará el estándar de luz: D65.

### 6.3. Pintura Automática/ Pintura Normal

6.3.1. Cuando el cliente entregue formulario de pedido para solicitar pintura automática/bombo, esta deberá cumplir con las siguientes limitaciones:

- I. El material para recubrir debe tener el mismo formato, tamaño y peso; no es posible pintar una mezcla de diferentes accesorios;
- II. El cliente debe informar si el material es o no susceptible de pintura en el bombo. Accesorios agudos, demasiado pesados o que se acoplan, no están permitidos en la pintura automática;
- III. Debido a su característica, la pintura en bombo conduce fácilmente a la unión de algunas partes durante el proceso. El cliente debe considerar alrededor de **2% al 3%** de piezas perdidas para garantizar el éxito en la pintura de la cantidad deseada.

6.3.2. Si alerta que la pintura en bombo se distingue de la calidad de la pintura normal. En particular, la pintura en bombo es semi-brillante, texturada y pinta el accesorio en su totalidad. Además, sólo se pueden lacar colores estándar lisos, metalizados y fluorescentes.

### 6.4. Pintura – Fragilidad del acabado de caucho.

6.4.1. El acabado caucho se consigue mediante la aplicación de un barniz espeso que, tras el secado, confiere a la pieza un efecto de tacto suave y aterciopelado ("efecto suave").

6.4.2. Este efecto suave y poroso también es sensible a la abrasión de objetos cortantes, con bordes cortantes e incluso al uso incorrecto por parte del usuario. Por tanto, en el caso de un acabado frágil, no podemos ofrecer garantías de resistencia mecánica, por los motivos expuestos anteriormente.

Elaborado por: COM	Data: 07/12/2023	Aprovado por: GER	Data: 07/12/2023
MOD.COM.02.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental	Reprodução Proibida	



## 6.5. Pintura com garantias OEKO-TEX® STANDARD 100

- 6.5.1. Solo damos garantias OEKO-TEX® STANDARD 100 se así solicitado en la Orden de Compra;
- 6.5.2. Las pinturas GLOMA®® amparadas por la certificación OEKO-TEX® STANDARD 100 son: Normal, Brillante, Mate, Semibrillante y Barnizado (incluye barnizado en botonera de madera);
- 6.5.3. Siempre que lo solicite, se le enviará el certificado OEKO-TEX® STANDARD 100 de Gloma®, Lda, con el fin de renovar el certificado OEKO-TEX® STANDARD 100 de su cliente. No obstante, esto solo se aplica a los clientes regulares de pintura GLOMA®® (y que hayan pedido de acuerdo con los requisitos de OEKO-TEX® STANDARD 100 en el último año calendario);
- 6.5.4. Clientes ocasionales y/o esporádicos que soliciten los requisitos OEKO-TEX® STANDARD 100 en su pedido concreto, previa solicitud, se enviará una copia del certificado con una nota escrita en el propio expediente del certificado con la referencia específica al pedido realizado.

## 6.6. Política de Muestras

- 6.6.1. Se considerarán como muestras los pedidos referenciados como tal y que no sobrepasen la cantidad máxima por tamaño, definida en la Tabla de Precios en vigor;
- 6.6.2. Todas las demás solicitudes se facturarán por la cantidad mínima de facturación (confirmar cantidades mínimas de facturación en el punto 1 - columna A de la tabla de precios vigente);
- 6.6.3. Todos los clientes que superen el volumen de negocios con GLOMA® en 5000 € anuales se ofrecen un número fijo de muestras gratis al año (banco de muestras), que es tanto superior como el volumen facturado el año anterior;
- 6.6.4. El número de muestras mencionado en 6.5.3 transita al año siguiente en caso de no utilización, acumulando hasta un máximo de 2 años consecutivos;
- 6.6.5. En caso de utilización total del banco de muestras, las siguientes pasan a ser facturadas conforme Tabla de Precios en vigor.

Elaborado por: COM	Data: 07/12/2023	Aprovado por: GER	Data: 07/12/2023
MOD.COM.02.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental	Reprodução Proibida	



## 7. Jurisdição

7.1.1.7.1 En caso de que se produzca cualquier litigio judicial que surja de las presentes condiciones, en particular, en lo que se refiere a cualquier reclamación por el cliente, defectos en el material en el que se haya prestado el servicio por parte de Gloma®® o falta de pago del precio debido a esta, que es el Foro de la Comarca de Vila do Conde el Tribunal competente para apreciar tales cuestiones, con expresa renuncia a cualquier otro.

### "Modus Operandi"

**Recepción:**

Gloma® recibe material en bruto para ser pintado. Antes de pasar a la producción, el material se inspecciona para garantizar su conformidad con las normas de seguridad y calidad.

Cuando se detecta una situación de no conformidad, se activa inmediatamente una acción correctiva, de acuerdo con el Cliente, que va del decapado mecánico del material a lacar y que, en caso extremo, puede llevar a la devolución del material al expedidor.

**Proceso de fabricación:**

El material es lavado y desengrasado, como preparación para el proceso de pintura, utilizando productos adecuados y ecológicos. Las piezas se pintan obedeciendo exactamente al color indicado por el cliente y con la utilización de tintas especiales que cumplen las exigencias de las más estrictas normas de calidad internacionales.

**Embalaje y control final del pedido:**

Se realizará una inspección del producto acabado. Se realizan algunas pruebas de resistencia y adherencia de la pintura y una inspección visual e individual de cada pieza, garantizando la satisfacción del equipo auditor en términos de acabado.

Después de este proceso las piezas son contadas, embaladas a granel y etiquetadas.

Elaborado por: COM	Data: 07/12/2023	Aprovado por: GER	Data: 07/12/2023
MOD.COM.02.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental	Reprodução Proibida	