

Les présentes conditions sont basées sur la relation commerciale établie entre Gloma® et le Client et visent à fournir les services qui seront livrés et facturés par Gloma® au Client au cours de l'année 2021 et suivants, intitulés par Bon de Commande passé par le Client à Gloma®, comme décrit ci-dessous.

## 1. Commandes

- 1.1. Les commandes Gloma® ne fournira les services inhérents à son activité commerciale qu'à la réception d'un bon de commande adressé par le client et lors et après la fourniture des accessoires à peindre par le client, qui est tenu de les livrer au siège de Gloma®.
- 1.2. Les commandes doivent toujours être passées par écrit et peuvent être envoyées à Gloma® par courrier, e-mail ou remises en main propre. **Les commandes téléphoniques ne sont pas acceptées.** Les commandes par téléphone doivent toujours être confirmées par e-mail. Les commandes passées ne sont qu'une proposition d'achat des services fournis par Gloma®, et ne constituent pas un contrat contraignant, elles n'obligent donc pas Gloma® à les exécuter.
- 1.3. Gloma® se réserve le droit arbitraire de refuser des commandes qui, en raison de leur complexité, peuvent être considérées comme un risque pour un résultat final acceptable en termes de qualité.
- 1.4. Gloma® envoie un email de confirmation de commande pour toute commande et le client doit vérifier si celle-ci est conforme. La non-réponse à l'e-mail dans les 12 heures sera considérée comme une approbation de celui-ci (sauf dans les commandes urgentes ou lorsque le délai de livraison au client est inférieur à 24 heures, dans ce cas, la commande est considérée comme confirmée s'il n'y a pas de réponse jusqu'à à 2 heures après l'envoi).

## 2. Prix, frais d'expédition et paiement

- 2.1. Le prix de la prestation de services doit être payé par le client à Gloma®, à la date prévue pour la livraison du matériel à laquelle la prestation du service contracté a été engagée, ou à la date d'échéance de la facture respective.
- 2.2. Les prix de chaque prestation sont indiqués dans la liste de prix en vigueur, en euros, et **n'incluent pas le IVA**. Cependant, si les accessoires à traiter ne font pas partie sans ambiguïté du tableau actuel, Gloma® fournira le prix du traitement pour ce même produit, en informant au préalable le client.
- 2.3. Outre le paiement du prix de la prestation, selon la liste de prix ou le budget fourni, le client supportera tous les frais accessoires et / ou associés à celui-ci, tels que les frais d'emballage spécial, le cas échéant, et le transport.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.05.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

- 2.4. Os pagamentos serão sempre efetuados à Gloma®, por transferência bancária.
- 2.5. Após a data de vencimento das faturas respectivas, os juros de atraso serão devidos, à taxa legal em vigor, no caso em que o cliente não os tenha pagos no prazo estabelecido.
- 2.6. O não-pagamento das faturas emitidas por Gloma®, no prazo estabelecido, implica igualmente **la suspensão dos outros entregas e la non-entrega dos pedidos** em produção, que começam a garantir a dívida, até ao seu pagamento completo.
- 2.7. Se o pedido for anulado após o envio da confirmação/entrega, o cliente será faturado com custos proporcionais ao trabalho já realizado.
- 2.7.1. Quando o pedido implica um pedido de matérias-primas em uma quantidade ou uma cor personalizada, por Gloma® junto do seu fornecedor, os custos da matéria-prima e do transporte correspondente serão adicionados aos custos mencionados acima.

### 3. Prazos de entrega

- 3.1. Os serviços fornecidos por Gloma® estão à disposição do cliente e prontos para serem entregues no endereço de Gloma®, no prazo estipulado no pedido ou acordado por e-mail, exceto em caso de força maior que impeça Gloma® de cumprir o prazo, e nesse caso um novo prazo de entrega será negociado sem que o cliente tenha direito a qualquer compensação por perdas ocasionadas ou perdas de lucros.
- 3.2. Gloma® não é em nenhum caso responsável pelo não-cumprimento das obrigações ou atrasos de entrega tanto quando causados por fatores externos, incluindo, sem se limitar, atos governamentais, desastres naturais, atos do cliente, problemas de transporte, escassez de eletricidade ou componentes ou conflitos de trabalho. Em tais casos, Gloma® pode cancelar os pedidos sem qualquer responsabilidade em relação ao cliente.

### 4. Expedição dos pedidos

- 4.1. O transporte dos materiais do cliente e os custos que a ele estão inerentes são de responsabilidade do cliente (EXW-Ex Works)

### 5. Controle da qualidade

- 5.1. Todos os serviços fornecidos por Gloma®, são realizados de acordo com suas normas de qualidade internas, de acordo com a legislação em vigor e com as normas internacionais de segurança para este tipo de serviço, mas eles podem apresentar tolerâncias e variações, especialmente em relação à cor.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.05.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controle documental		Reprodução Proibida

5.1.1. Gloma®, dispõe de espectrofotômetros (Spectro 1 Pro, esférico,  $d_0^\circ / D_{65} / 10^\circ$ ) que permitem resultados rigorosos na triagem e no momento do controle final da qualidade da cor das pinturas.

5.1.1.1. Todas as cores normais, mates e semi-brilhantes são controladas com esses aparelhos. O critério de aceitação é  $dE_{2000} \leq 2$  (segundo ISO 11664-6:2014);

5.1.1.2. Não haverá sempre diferenças de cor entre os lotes em relação à cor padrão. Contudo, esse desvio não deve ser superior ao que precede, exceto se as características técnicas não o permitirem (por exemplo, amostras de cor / tecidos do cliente com branqueantes, com acabamentos especiais - silicões e adesivos, metálicos, outros não conformes com os requisitos do 6.2, entre outros);

5.1.1.3. Se o cliente precisa da garantia de desvio menor / personalizada, deve informá-lo no momento do pedido. Contudo, essa redução de erro deve ser analisada para confirmar a viabilidade e, se for o caso, terá um custo adicional sob demanda.

5.1.2. Acabamentos heterogêneos – Existem pinturas com pistola manuais criativas que não garantem um resultado uniforme e homogêneo no lote em si, a saber: Moucheté, Risco, Polimento, Cerâmica e Transparente, Lavado, Camuflado, outros que podem ser mencionados no pedido ou no orçamento.

5.2. Em caso de defeito no serviço prestado, Gloma® se encarregará de reparar o acabamento fornecido, sem custos para o comprador.

5.3. Se o cliente detectar diferenças entre o serviço prestado e o que estava previsto ou desacordos sobre o objeto da prestação de serviços, que são mais detalhados no bom de pedido, deve comunicar esses fatos à Gloma®.

5.4. As anomalias decorrentes de um uso imprudente pelo cliente não são consideradas como defeitos, assim como a manipulação incorreta dos materiais nos quais o serviço prestado por Gloma® foi aplicado após a entrega.

5.5. O cliente deve enviar, com seu pedido de pintura com pistola, **25 peças suplementares** (no caso de pedidos até 2500 unidades) ou **1% de peças suplementares** (no caso de maiores quantidades), para ser possível executar e garantir a qualidade habitual e as perdas associadas ao processo. Em casos excepcionais, esse percentual pode variar (de acordo com a complexidade da pintura ou das exigências de qualidade do cliente) mas o cliente será informado no orçamento ou no bom de pedido. Para os pedidos de pintura automática, consulte o ponto 6.3 deste documento.

5.6. O cliente declara, para fins exclusivos, que obteve de Gloma® informações completas e precisas sobre o modo de operação do serviço que solicita no bom de pedido.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.05.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controle documental		Reprodução Proibida

- 5.7. O prazo para sinalizar os defeitos do serviço fornecido pela Gloma® ao cliente é de 8 (oito) dias úteis a contar da data de entrega.
- 5.8. Após pintura pela Gloma®, o cliente deve validar e verificar o material recebido, verificando se está conforme os requisitos acordados, realizando todos os testes anteriores antes do uso. Sem prejuízo do que está indicado no ponto 5.7.

## 6. Limitação de responsabilidade

### 6.1. Material a ser pintado

- 6.1.1. Quando a solicitação de serviços a ser fornecida pela Gloma® ao cliente é baseada na pintura de acessórios cuja origem é o metal, ou seja, o latão, o alumínio, o ferro bruto, a Gloma® poderá garantir a qualidade na aderência da pintura na peça fornecida pelo cliente, pois se trata de acessórios brutos, sem qualquer tratamento de superfície.
- 6.1.2. Se os mesmos materiais foram submetidos a um tratamento de superfície prévio pelo cliente ou por terceiros, exceto no ponto 6.1.1., ou seja, niquelagem, cromagem, oxidação, vernizagem ou outro tratamento determinante da mudança de pureza do material base, a Gloma® declina toda responsabilidade pela fixação da pintura sobre esses mesmos materiais, e não pode ser considerada responsável sob o presente condições.
- 6.1.3. As presentes condições fazem parte integrante da lista de preços atual e são implicitamente aceitas pelo cliente com a aceitação da tabela de preços referenciada, determinando que o cliente expressamente reconhece que:
- 6.1.3.1. A aderência da pintura em superfícies altamente polidas, tais como superfícies cromadas ou niqueladas, ou ao aço inoxidável polido ou à nácar, é extremamente reduzida;
- 6.1.3.2. A aderência da pintura em superfícies previamente tratadas com camadas de óxido ou de verniz tem como consequência que, mesmo se a pintura atingir uma boa aderência ao substrato fornecido, ela se descola facilmente deslocando o tratamento que serve de base ;
- 6.1.3.3. A pintura realizada pela Gloma® sobre os tratamentos de superfície previamente realizados como base pode, devido à ação da temperatura à qual é submetida a pintura Gloma®, provocar uma reação negativa na superfície lacada;
- 6.1.3.4. Se o cliente fornecer à Gloma® um produto com um tratamento de superfície prévio, e cada vez que o serviço técnico da Gloma® estimar que a aderência da pintura será reduzida, ele informará o cliente da necessidade de desbaste e do preço respectivo para que ele possa dar sua autorização escrita, com o objetivo de reduzir o risco de má aderência da pintura, sem prejuízo do ponto 6.1.2 ;

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.05.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controle documental		Reprodução Proibida

6.1.3.5. Gloma® não é portanto responsável pela matéria-prima ou pelo estado do suporte dos objetos/acessórios a pintar.

## 6.2. Amostra de cor

6.2.1. O bom de encomenda deve ser acompanhado pela amostra de cor desejada ou pelo registo do código de catálogo Pantone TPX; RAL ou RaG (**Referência de ajuste Gloma®**).

6.2.2. Quando a solicitação de serviços a fornecer por Gloma® ao cliente é baseada numa amostra fornecida pelo cliente para o ajuste de cor a pintar, estes devem respeitar as seguintes condições:

6.2.2.1. Todas as amostras devem ter um tamanho mínimo de 3 cm x 3 cm;

6.2.2.2. As amostras do catálogo Pantone ou de outros não devem ser fornecidas coladas com fita adesiva, mas entregues em vrac em sacos de amostras;

6.2.2.3. Quando a amostra de cor é constituída por fios têxteis, uma quantidade de fio suficiente para ocupar um espaço de 3 cm x 3 cm deve ser prevista.

6.2.3. Quando a solicitação é baseada num código RAG que não foi pintado há mais de um ano, Gloma® declina toda a responsabilidade pelas eventuais diferenças entre esta e a cor original; recomendamos portanto a entrega da amostra física com o bom de encomenda. As cores pintadas há mais de um ano e não reutilizadas são eliminadas da nossa base de dados.

6.2.4. Se a amostra ou as amostras não são conformes com as estipulações dos números anteriores, serão consideradas como amostras não conformes, em declínio Gloma® toda a responsabilidade pela cor desejada pelo cliente na finalização;

6.2.5. Amostras de clientes com cores misturadas, velours ou outros materiais com cores difusas/mixtas, Gloma®, procederá ao ajuste de cor intermédio. Neste caso, estas amostras são igualmente consideradas como não conformes. Uma alternativa consiste para o cliente em indicar um número de catálogo correspondente.

6.2.6. No caso em que o cliente solicitaria a restituição da amostra de cor original, GLOMA® é desobrigada de toda a responsabilidade em caso de reclamações, contestações ou exigências posteriores relativas à conformidade cromática do produto fornecido. A conservação da amostra em posse de GLOMA® constitui uma condição indispensável para toda a peritagem ou verificação técnica posterior. Ao retirar a amostra das instalações, o Cliente assume a responsabilidade da validação da cor e renuncia expressamente a todo o direito de reclamação por divergências cromáticas após a saída da mercadoria.

6.2.7. GLOMA® dispõe de uma cabina de iluminação automática no laboratório de ajuste de cor, com a possibilidade para o cliente de escolher a fonte de luz para a avaliação das cores. A este respeito, as fontes das quais dispomos

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.05.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

sont: D65, D50, TL84 (lumière magasin), (lumière domestique) et UV. Dans le cas où le client ne renseigne pas, dans le bon de commande, la lumière souhaitée, nous adopterons la lumière standard : D65.

### 6.3. Peinture automatique / peinture normale

6.3.1. Lorsque le client délivre un bon de commande demandant une peinture automatique / tambour, il doit respecter les conditions suivantes:

6.3.1.1. Le matériau à peindre doit avoir la même forme, la même taille et le même poids ; il n'est pas possible de peindre un mélange d'accessoires différents.

6.3.1.2. Le client doit indiquer si le matériau est susceptible de peindre sur un tambour ou non. Les accessoires pointus, trop lourds ou qui s'adaptent, peuvent ne pas être capables de peindre automatiquement;

6.3.1.3. En raison de sa caractéristique, la peinture au tambour conduit facilement au collage d'un pourcentage de pièces au cours du processus. Ainsi, le client doit considérer un pourcentage maximum de 2% à 3%, de pertes liées au procédé, comme une garantie de succès dans la peinture de la quantité souhaitée.

6.3.2. Il convient de noter que la peinture au tambour diffère de la qualité de la peinture normale, à savoir que la peinture au tambour est semi-brillante, texturée et peint l'accessoire dans son intégralité. De plus, seules les couleurs standard unies, métalliques et fluorescentes peuvent être peintes.

### 6.4. Peinture – Fragilité de la finition en caoutchouc

6.4.1. La finition caoutchouc est réalisée grâce à l'application d'un vernis épais qui, après séchage, confère à la pièce un effet toucher doux et velouté ("soft feeling").

6.4.2. Cet effet doux et poreux est également sensible à l'abrasion d'objets pointus, aux arêtes vives et même à une mauvaise utilisation de la part de l'utilisateur. Ainsi, dans le cas d'une finition fragile, nous ne pouvons offrir de garanties de résistance mécanique, pour les raisons présentées ci-dessus.

### 6.5. Peinture avec les garanties OEKO-TEX® STANDARD 100

6.5.1. Nous ne donnons des garanties OEKO-TEX® STANDARD 100 que si cela est demandé dans le bon de commande.

6.5.2. Les peintures GLOMA® couvertes par la certification OEKO-TEX® STANDARD 100 sont: peintures (avec pigments), application manuelle ou en tambour, sur des accessoires métalliques et polymériques ; ainsi que le service de vernissage, manuel ou en tambour, d'accessoires métalliques, polymériques et en bois.

6.5.3. Chaque fois que demandé, le certificat OEKO-TEX® STANDARD 100 de Gloma®, sera envoyé, dans le but de renouveler le certificat OEKO-TEX® STANDARD 100 de votre client. Cependant, cela ne s'applique qu'aux clients

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.05.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

réguliers de la peinture GLOMA<sup>®®</sup> (et qui ont commandé conformément aux exigences OEKO-TEX<sup>®</sup> STANDARD 100 au cours de la dernière année civile).

- 6.5.4. Clients occasionnels et/ou sporadiques qui demandent les exigences OEKO-TEX<sup>®</sup> STANDARD 100 dans leur commande spécifique, sur demande, une copie du certificat sera envoyée avec une note écrite dans le dossier du certificat lui-même avec la référence spécifique à la commande passée.

## 6.6. Politique d'échantillons

- 6.6.1. Les commandes référencées comme telles et qui ne dépassent pas la quantité maximum par taille, définie dans la liste de prix en vigueur, sont considérées comme des échantillons ;
- 6.6.2. Toutes les autres commandes seront facturées pour la quantité de facturation minimale (confirmer les quantités de facturation minimales au point 1 - colonne A de la liste de prix en vigueur);
- 6.6.3. Tous les clients qui dépassent le chiffre d'affaires avec GLOMA<sup>®</sup> de 5000 € par an se voient proposer un nombre fixe d'échantillons gratuits par an (banque d'échantillons), soit autant que le volume facturé l'année précédente ;
- 6.6.4. Le nombre d'échantillons mentionné au 6.5.3 est reporté à l'année suivante en cas de non-utilisation, s'accumulant jusqu'à un maximum de 2 année consécutif ;
- 6.6.5. En cas d'utilisation complète de la banque d'échantillons, ils seront facturés selon la liste de prix en vigueur.

## 6.7. Limitation de responsabilité technique et réglementaire (contact alimentaire)

- 6.7.1. Le revêtement est conforme aux exigences et aux normes publiées sur notre site Internet [www.gloma.pt](http://www.gloma.pt). Cependant, la conformité finale pour le contact alimentaire — y compris les essais de migration globale ou spécifique — dépend du substrat du produit et relève donc de la responsabilité du client final. En conséquence, le client doit vérifier et valider ces aspects sur le produit fini.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.05.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida

## 7. Tribunal competente

7.1. En cas de litige découlant de ces conditions, à savoir, s'agissant d'éventuelles réclamations formulées par le client, des défauts du matériel où le service fourni par Gloma® a été encouru ou du non-paiement du prix dû à ce dernier, constater le client et Gloma® qui est le tribunal de district de Vila do Conde, Portugal, le tribunal compétent pour examiner ces questions, avec renonciation expresse à toute autre.

### "Mode opératoire"

#### **Accueil:**

Gloma reçoit la matière première à peindre. Avant sa mise en production, le matériau est inspecté afin de garantir sa conformité aux normes de sécurité et de qualité.

Chaque fois qu'une situation de non-conformité est détectée, une action corrective est immédiatement déclenchée, qui va du décapage mécanique du matériau à peindre et qui, dans des cas extrêmes, peut conduire au retour du matériau au client

#### **Processus de fabrication :**

Le matériau est lavé et dégraissé, en préparation pour le processus de peinture, en utilisant des produits appropriés et écologiques. Les pièces sont ensuite peintes selon exactement la couleur indiquée par le client et avec l'utilisation de peintures spéciales qui respectent les exigences des normes de qualité internationales les plus rigoureuses.

#### **Contrôle de l'emballage et de la commande finale :**

Une inspection du produit fini a lieu. Quelques tests de résistance et d'adhérence de la peinture et un contrôle visuel et individuel de chaque pièce sont réalisés, garantissant la satisfaction de l'équipe d'audit en termes de finition. Après ce processus, les pièces sont comptées et emballées.

Elaborado por: COM	Data: 03/02/2026	Aprovado por: GER	Data: 13/04/2026
MOD.COM.05.04	Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental		Reprodução Proibida