



## Ogólne Warunki Współpracy

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Firma Terra spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: „Producent”) prowadzi działalność gospodarczą zarejestrowaną pod numerem KRS : 0000868153.
2. W zakresie Producenta znajduje się produkcja oraz sprzedaż pergoli, wiat garażowych z aluminium oraz innych towarów znajdujących się w ofercie handlowej Producenta. (dalej : „Produkty”)
3. Ogólne warunki współpracy (dalej : „OWW”) określają zasady współpracy stron w zakresie sprzedaży Produktów przez Producenta na rzecz klienta ( przedsiębiorca krajowy z aktywnym NIP em , przedsiębiorca zagraniczny z aktywnym numerem NIP UE , klient indywidualny krajowy oraz zagraniczny ) (dalej: „Klient”)
4. OWW stanowi integralną część umów/zamówień sprzedaży zawieranych przez Producenta. Warunki współpracy podane są do wiadomości i akceptacji Klienta. Jeżeli Klient pozostaje w stałych stosunkach handlowych z Producentem przyjęcie przezeń OWW przy jednym zamówieniu uważa się za ich akceptację dla wszystkich pozostałych zamówień.
5. Porozumienia zawarte uzupełniająco lub odmiennie do postanowień OWW mają pierwszeństwo przed postanowieniami OWW , jeżeli zostały zawarte między Producentem a klientem na piśmie.

### II. OFERTY/ZAMÓWIENIA

1. Oferty, reklamy, cenniki i inne ogłoszenia o towarach oferowanych przez TERRA mają charakter wyłącznie informacyjny, a wzorce i próbki towarów prezentowane przez TERRA mają wyłącznie charakter materiałów poglądowych. Reklamy lub ogłoszenia TERRA o oferowanych towarach, jak również prezentowane przez TERRA wzorce i próbki towarów nie stanowią oferty, jak również zapewnień o cechach towarów sprzedawanych przez Producenta. Wszelkie próbki, wzorniki należy traktować jako materiały poglądowe w odniesieniu do jakości i kolorów i nie są podstawą do reklamacji.
2. Oferty cenowe wysyłane są do Klientów w dokumentach .pdf . Ich ważność od momentu wysłania określona jest w ofercie.
3. Klient może złożyć zamówienie na Produkty
  - a. osobiście w siedzibie firmy ( złożenie pisemnego zamówienia)
  - b. pocztą elektroniczną
4. Klient potwierdza zgodność przedstawionej przez Producenta wyceny ze złożonym przez siebie zamówieniem, poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na karcie zamówieni owo pomiarowej lub pocztą elektroniczną. Takie sposoby potwierdzenia są równoznaczne z zapoznaniem się Klienta z treścią zamówienia (zgodność pod względem ilości, asortymentu, wymiarów, kolorystyki, typów, cen oraz pozostałych elementów zamówienia) jego akceptacją oraz ponoszeniem odpowiedzialności za wszelkie niezgodności przedstawionej przez Producenta wyceny z treścią zamówienia.
5. Zamówienie powinno określać towary wraz z ich specyfikacją, ilość zamawianych towarów, termin i miejsce dostarczenia towarów, sposób wydania towarów oraz formę i termin płatności.
6. Prawo własności odebranych/dostarczonych / zamontowanych Produktów przechodzi na Klienta w momencie pełnej zapłaty ceny zlecenia.





### III. DOSTAWY

1. Termin realizacji / dostawy zleceń przekazywany jest Klientowi drogą mailową w oparciu o przewidywaną wydajność produkcyjną i magazynową Producenta. Wskazany przez Klienta w zamówieniu termin realizacji nie jest wiążący dla Producenta.
2. Terminowość dostaw uzależniona jest od terminowego otrzymywania niezbędnych komponentów do wytworzenia Produktów. Wystąpienie nieprzewidywalnych okoliczności lub przeszkód może warunkować wydłużeniem założonego terminu dostawy.
3. Warunki dostawy Produktów będą ustalane indywidualnie dla każdego Klienta. Możliwy jest także odbiór osobisty Produktów w siedzibie Producenta.
4. Klient nie może powoływać się na niezgodność zamówionych towarów ze złożonym zamówieniem lub zawartą Umową, jeżeli towary zostały wytworzone zgodnie z właściwą dla zamówionych towarów Dokumentacją Konstrukcyjno Projektową oraz Dokumentacją Techniczno Eksploatacyjną, Deklaracją Właściwości Użytkowych, Deklaracją Zgodności dla systemów napędzanych silnikiem oraz Informacją dla Montażu Elementów Zabezpieczających dla systemów wewnętrznych albo towary zostały wytworzone zgodnie ze szczególnym zamówieniem Klienta.
5. Produkty dostarczane są do Klienta na drewnianych paletach.
6. Ryzyko uszkodzenia bądź utraty Produktów przechodzi na Klienta w chwili wydania mu towarów albo wydania go przewoźnikowi z magazynu Producenta. W przypadku rozładunku wykonanego przez Klienta ponosi on odpowiedzialność za przypadkowe zniszczenie Produktów.
7. Na Kliencie ciąży obowiązek odbioru jakościowego i ilościowego Produktów. Wady jawne po winny być zgłoszone najpóźniej w chwili wydania Produktów Klientowi. Zgłoszenie wad jawnych powinno być stwierdzone obustronnie protokołem reklamacji podpisanym przez obie strony, protokołem reklamacji podpisanym przez obie strony.
8. Wady ukryte winny być zgłoszone Producentowi jak najszybciej, jednakże w terminie nie późniejszym niż 7 dni od momentu dostawy / odbioru lub rozpakowania Produktu z palety. W przypadku zgłoszenia po wskazanym terminie 7, a nie dłuższym jak 21 dni udokumentowane w postaci zdjęcia, że opakowanie było nienaruszone spowoduje pozytywne rozpatrzenie reklamacji. Wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym Klient obowiązany jest dostarczyć wszystkie niezbędne dane potrzebne Producentowi do usunięcia powstałych wad.
9. Wszelkie wady/uszkodzenia Produktów powstałe po lub w trakcie wypakowania z oryginalnego opakowania Producenta (np. paleta) nie będą podlegać zgłoszeniom reklamacyjnym i uznane zostaną za niezasadne.

### IV. PŁATNOŚCI

1. Płatność następuje na podstawie Faktury proforma wystawionej przez Producenta.
2. Producent jest uprawniony do pobierania płatności zaliczkowych.
3. Płatność za Produkty i usługi z nimi związane ( serwis) będzie odbywać się w formie przelewu na konto Producenta lub w formie gotówki z ograniczeniami przewidzianymi w art. 3 ust.3 pkt 1 Ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. w swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U z 2004 r., nr 173, poz.1807 z późn. zmianami).
4. Terminy zapłaty dla poszczególnych Klientów będą ustalane przez Producenta indywidualnie.
5. W przypadku braku /opóźnienia płatności od Klienta, realizacja kolejnych zamówień oraz serwisów może zostać wstrzymana, bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek negatywnych konsekwencji prawnych.
5. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za Produkty w pełnej kwocie zlecenia.





## V. GWARANCJA

1. TERRA Sp. z o. o. udziela 5 letniej gwarancji na przedmiot umowy.
2. Na podstawie gwarancji TERRA Sp. z o. o. zobowiązuje się bezpłatnie wymienić wadliwy przedmiot umowy na nowy. Wymiana nastąpi poprzez dostarczenie nowego przedmiotu umowy na adres pierwotnej dostawy wadliwego przedmiotu umowy lub na adres siedziby Nabywcy. TERRA Sp. z o. o. przewiduje również możliwość dostawy nowego przedmiotu umowy na inny adres wskazany przez Nabywcę, z zastrzeżeniem iż w tym przypadku Nabywca może zostać zobowiązany do pokrycia kosztów takiej dostawy.
3. Usunięcie w ramach gwarancji wady nastąpi w najszybszym możliwym czasie, nie później jednak niż w przeciągu 30 dni liczonych od dnia uznania roszczenia gwarancyjnego przez TERRA Sp. z o. o. TERRA Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu usunięcia wady na wypadek powstania przeszkód niezależnych od TERRA Sp. z o. o. TERRA Sp. z o. o. zobowiązuje się również w ramach gwarancji zapewnić Nabywcy w niezbędnym zakresie wsparcie techniczne (z siedziby TERRA Sp. z o. o.) w realizacji gwarancji.
4. Okres gwarancji liczy się od dnia dostawy ustalonego na podstawie warunków wyrażonych w OWW.
5. Gwarancja obejmuje nie zmienną jakość pod warunkiem instalacji, montażu, złożenia i używania przedmiotu umowy zgodnie z jego przeznaczeniem oraz stosowanie się Nabywcy lub użytkownika końcowego do zaleceń znajdujących się w instrukcji, która jest integralną częścią dla każdego typu i rodzaju konstrukcji produkowanej przez TERRA Sp. z o. o.
6. Nabywca może we własnym imieniu, na własną odpowiedzialność, ryzyko i koszt gwarantować wobec użytkownika końcowego dodatkowe uprawnienia gwarancyjne lub rozszerzać na korzyść użytkownika końcowego postanowienia zawarte w OWW.
7. TERRA Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności wobec użytkownika końcowego za oświadczenia i deklaracje inne niż te zawarte OWW, odnoszące się do przedmiotu umowy złożone przez Nabywcę lub osoby trzecie.
8. W sytuacji w której użytkownik końcowy pomimo wiedzy o wadzie dokonał czynności instalacyjnych lub montażowych wobec przedmiotu umowy, TERRA Sp. z o. o. zwolnione będzie z odpowiedzialności z tytułu gwarancji.
9. Podzespoły montowane, używane w konstrukcjach posiadają gwarancję producenta i są rozpatrywane według gwarancji danego producenta. Dotyczy to takich komponentów jak silniki, czujniki itp.
10. Gwarancja w szczególności nie obejmuje wad towarów lub ich części składowych, które powstały na skutek:
  - a. lub podczas transportu, załadunku, wyładunku, montażu lub uruchamiania towarów
  - b. Niewłaściwego składowania, używania lub użytkowania towarów, w szczególności niezgodnie z normami bezpieczeństwa, dokumentacją techniczno eksploatacyjną i innymi zaleceniami TERRA Sp. z o. o. dla towarów objętych zamówieniem dostępnymi na stronie [www.terrapolska.pl](http://www.terrapolska.pl)
  - c. Działania czynników zewnętrznych, a w szczególności pożaru, uderzenia pioruna, nadmiernie silnego wiatru, soli, kwasów, anormalnych na danym obszarze warunków pogodowych.
  - d. Uszkodzeń mechanicznych towarów.
  - e. Wprowadzenia zmian do towarów, chyba że zmiany towarów były dokonane przez TERRA Sp. z o. o. na zlecenie lub za zgodą wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności.
  - f. Używania lub użytkowania towarów mimo dostrzeżenia wady towaru,
  - g. Normalnego zużycia części towarów oraz materiałów eksploatacyjnych towarów, takich jak: uszczelki, śruby, środki smarujące itp.
  - h. Naprawy lub regulacji towarów dokonuje przez podmiot inny niż TERRA Sp. z o. o.
  - i. Gwarancja nie obejmuje nieznacznych niezgodności parametrów technicznych towarów określonych w zaakceptowanym zamówieniu z parametrami technicznymi





## VI. ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNE /SERWISOWE

1. Formularz reklamacyjny zamieszczony jest w karcie gwarancyjnej oraz dostępny jest na stronie internetowej [www.terrapolska.pl](http://www.terrapolska.pl) w folderze „do pobrania”
2. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne należy składać osobiście w siedzibie Producenta lub przysyłać na formularzu reklamacyjnym na adres : [info@terrapolska.pl](mailto:info@terrapolska.pl)
3. Producent wymaga dokładnego opisu zgłoszenia reklamacyjnego ( firma / numer zlecenia / numer pozycji / opis zgłaszanej reklamacji. Pomocna będzie dokumentacja fotograficzna.)
4. W przypadku zgłoszenia serwisowego należy podać dane kontaktowe wraz z adresem zgłoszonej reklamacji.
5. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Klient pokrywa koszty: usunięcia usterki, [wszelkich napraw, regulacji, smarowania i innych kosztów z tym związanych] oraz ewentualnych noclegów i kosztów utrzymania pracowników.
6. W zakres świadczeń gwarancyjnych nie wchodzi konserwacja produktu oraz bieżące regulacje. Klient jest zobowiązany do regularnej konserwacji i regulacji.
7. Wszelkie zgłoszenia wad tj. uszkodzenia mechaniczne produktów Terra Sp. z o.o. po zamontowaniu nie podlegają reklamacji i będą traktowane jako reklamacje niezasadne.
8. Jeżeli niemożność spełnienia świadczenia przez Producenta nastąpiła na skutek działania siły wyższej, Klientowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu rękojmi, deliktu lub z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Do zdarzeń określanych mianem siły wyższej zalicza się m.in. niezawinione przez TERRA zakłócenia w funkcjonowaniu zakładu, ograniczenia spowodowane działaniami władz, klęską żywiołową, strajkami itp.

## VII. RODO

Wypełniając obowiązek określony w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej: RODO) informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest firma Terra Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Można się z nami skontaktować w następujący sposób:
  - a. listownie na adres: Wygoda 11, 77-127 Nakła,
  - b. przez e-mail: [info@terrapolska.pl](mailto:info@terrapolska.pl),
  - c. telefonicznie: +48 59 821 20 29
2. Dane osobowe będziemy przetwarzać w celu:
  - a. realizacji umów /zleceń zawieranych przez Producenta ze swoimi Klientami;
  - b. realizacji usług gwarancyjnych / reklamacyjnych;
  - c. dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa cywilnego oraz obrony przed takimi roszczeniami.





## VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Strony będą dążyć do ugodowego rozstrzygnięcia wszelkich sporów wynikających na tle zawartych Umów. W razie niemożności rozstrzygnięcia sporu na drodze ugodowej, zostanie on poddany rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby firmy.
2. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w OWW i umowach mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego i Kodeksu spółek handlowych.
3. Producent zastrzega sobie prawo do zmiany w OWW.



Terra Sp. z o. o.  
Wygoda 11, 77-127 Nakła, Polska



info@terrapolska.pl  
www.terrapolska.pl



Dla wpłat PLN: 47 1020 2791 0000 7102 0314 4441  
Dla wpłat EUR: PL62 1020 2791 0000 7902 0314 4458  
Kod BIC (Swift): BPKOPLPW