

OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY STALOWA STOLARKA OKIENNA I DRZWIOWA

TERRA Sp. z o.o.
Wygoda 11
77-127 Nakła
NIP: 8421783819

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży, zwane dalej „OWU”, określają zasady składania ofert, zawierania umów, produkcji, sprzedaży, dostawy, odbioru, montażu, reklamacji oraz gwarancji dotyczących stalowej stolarki okiennej i drzwiowej oferowanej przez Terra Sp. z o.o. , zwaną dalej „Sprzedawcą”.

Przedmiotem sprzedaży są w szczególności:

- a) stalowe okna,
- b) stalowe drzwi zewnętrzne,
- c) stalowe drzwi wewnętrzne,
- d) drzwi przeciwpożarowe i/lub dymoszczelne – jeżeli występują w aktualnej ofercie Sprzedawcy,
- e) stalowe konstrukcje okienne i drzwiowe,
- f) elementy ślusarki stalowej związane ze stolarką,
- g) szyby zespolone i szyby pojedyncze,
- h) okucia, zamki, klamki, zawiasy, samozamykacze, elektrozaczepty, kontrola dostępu i inne akcesoria,
- i) elementy dodatkowe wskazane w ofercie lub zamówieniu.

Sprzedawca wykonuje stolarkę m.in. w oparciu o systemy stalowe renomowanych systemodawców, w tym Jansen oraz Forster, a także w ramach własnej linii produktowej GTLine, zgodnie z aktualną ofertą Sprzedawcy.

Konkretna konstrukcja, zastosowany system, profile, szklenie, okucia, kolor, sposób wykończenia, wyposażenie oraz parametry techniczne są każdorazowo określone w ofercie, zamówieniu, rysunku technicznym, przekroju, zestawieniu lub innym dokumencie zaakceptowanym przez Strony.

W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszymi OWU a indywidualnymi postanowieniami zaakceptowanego zamówienia pierwszeństwo mają postanowienia zamówienia, a następnie – w zakresie nieuregulowanym – niniejsze OWU.

Postanowienia niniejszych OWU nie ograniczają praw przysługujących Konsumentowi ani Przedsiębiorcy na prawach konsumenta na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2. DEFINICJE

Sprzedawca – Terra Sp. z o.o.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, składająca zamówienie lub zawierająca umowę ze Sprzedawcą.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej ze Sprzedawcą niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

Dystrybutor – przedsiębiorca nabywający produkty Sprzedawcy w celu ich dalszej odsprzedaży lub wykorzystania w ramach prowadzonej działalności.

Oferta – propozycja handlowa Sprzedawcy określająca w szczególności zakres produktu, konfigurację, cenę, termin realizacji oraz warunki sprzedaży.

Zamówienie – zaakceptowana przez Klienta oferta lub dokument zamówienia zawierający dane niezbędne do rozpoczęcia realizacji produkcji.



Dokumentacja techniczna – w szczególności rysunki, przekroje, widoki, zestawienia, schematy otwierania, kierunki otwierania, informacje o wymiarach, szkleniu, okuciach, kolorystyce oraz pozostałych parametrach.

Stolarka – stalowe okna, drzwi oraz związane z nimi konstrukcje i elementy wyposażenia.

Pomiar – określenie wymiarów oraz warunków technicznych niezbędnych do wykonania i/lub montażu stolarki.

Montaż – usługa wykonania montażu stolarki w miejscu wskazanym przez Klienta, jeżeli została wyraźnie uwzględniona w zamówieniu.

§ 3. OFERTA I ZAWARCIE UMOWY

Oferty Sprzedawcy są przygotowywane na podstawie informacji przekazanych przez Klienta.

Oferta może obejmować w szczególności:

- a) wymiary,
- b) system profili,
- c) rodzaj konstrukcji,
- d) sposób otwierania,
- e) kierunek otwierania,
- f) rodzaj szklenia,
- g) kolorystykę,
- h) rodzaj okuć,
- i) zamki i zabezpieczenia,
- j) wyposażenie dodatkowe,
- k) sposób dostawy,
- l) usługę montażu,
- m) termin realizacji,
- n) cenę.

Oferta jest wiążąca przez okres wskazany w jej treści. Jeżeli okresu ważności nie wskazano, oferta jest ważna przez 14 dni od jej sporządzenia, chyba że Sprzedawca zastrzegł inaczej.

Umowa zostaje zawarta po zaakceptowaniu przez Klienta oferty/zamówienia oraz – jeżeli jest to wymagane – po dokonaniu uzgodnionej przedpłaty.

Za potwierdzenie zamówienia może zostać uznane w szczególności:

- a) podpisanie zamówienia,
- b) akceptacja zamówienia drogą elektroniczną,
- c) potwierdzenie zamówienia w systemie Sprzedawcy,
- d) dokonanie wymaganej przedpłaty, jeżeli Sprzedawca uzależnił rozpoczęcie realizacji od jej otrzymania.

Sprzedawca może uzależnić przyjęcie zamówienia od:

- a) uzyskania dodatkowych informacji,
- b) wykonania pomiaru,
- c) zaakceptowania dokumentacji technicznej,
- d) dokonania przedpłaty,
- e) potwierdzenia możliwości technicznej wykonania konstrukcji.

§ 4. WERYFIKACJA ZAMÓWIENIA

Klient zobowiązany jest dokładnie sprawdzić ofertę, zamówienie oraz dokumentację techniczną przed ich zaakceptowaniem.

W szczególności Klient powinien sprawdzić:

- a) ilość konstrukcji,
- b) wymiary,
- c) podział konstrukcji,
- d) kierunki otwierania,



- e) sposób otwierania,
- f) widok od strony zewnętrznej/wewnętrznej,
- g) rodzaj i kolor,
- h) rodzaj szklenia,
- i) rodzaj klamek, zamków i okuć,
- j) wysokość i położenie klamek,
- k) zastosowane progi,
- l) sposób przygotowania konstrukcji do montażu,
- m) pozostałe elementy wskazane w dokumentacji.

Akceptacja dokumentacji technicznej przez Klienta oznacza potwierdzenie, że Klient zapoznał się z przedstawioną konfiguracją i ją zaakceptował.

Po rozpoczęciu produkcji zmiana zamówienia może być niemożliwa albo może wiązać się z dodatkowymi kosztami oraz zmianą terminu realizacji.

Jeżeli zmiana zamówienia jest technicznie możliwa po rozpoczęciu produkcji, Sprzedawca przedstawi Klientowi informację o dodatkowych kosztach i wpływie zmiany na termin realizacji.

Brak akceptacji dokumentacji w terminie wskazanym przez Sprzedawcę może skutkować przesunięciem terminu realizacji.

§ 5. WYMIARY I POMIARY

Wymiary stolarki muszą odpowiadać rzeczywistym warunkom w miejscu montażu.

Jeżeli pomiar wykonywany jest przez Sprzedawcę, odpowiedzialność za prawidłowość wymiarów wynikających z pomiaru ponosi Sprzedawca w zakresie, w jakim błąd wynika z nieprawidłowego wykonania pomiaru.

Jeżeli Klient przekazuje Sprzedawcy wymiary, odpowiedzialność za ich prawidłowość ponosi Klient, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.

Klient powinien poinformować Sprzedawcę o wszelkich nietypowych warunkach występujących w miejscu montażu, w szczególności o:

- a) nietypowej konstrukcji ścian,
- b) dużych różnicach poziomów,
- c) istniejących instalacjach,
- d) ograniczonym dostępie,
- e) konieczności użycia specjalistycznego sprzętu,
- f) nietypowych obciążeniach,
- g) szczególnych wymaganiach dotyczących odporności ogniowej, dymoszczelności, akustyki lub bezpieczeństwa.

W przypadku braku wymaganych informacji Sprzedawca może odmówić przyjęcia odpowiedzialności za skutki wynikające z nieujawnionych warunków technicznych, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

§ 6. KONSTRUKCJE WYKONYWANE NA INDYWIDUALNE ZAMÓWIENIE

Stolarka jest co do zasady wykonywana według indywidualnej konfiguracji Klienta.

Wymiary, podziały, kolor, rodzaj szklenia, okucia, sposób otwierania oraz wyposażenie są dobierane indywidualnie.

Z uwagi na charakter produkcji indywidualnej późniejsza zmiana lub rezygnacja z zamówienia może być ograniczona, w szczególności po rozpoczęciu produkcji.

W przypadku Klientów będących przedsiębiorcami zasady anulowania zamówienia określa § 18 OWU.

W przypadku Konsumentów stosuje się przepisy dotyczące prawa odstąpienia od umowy, w tym ustawowe wyjątki dotyczące rzeczy nieprefabrykowanych, wykonanych według specyfikacji konsumenta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.



§ 7. SYSTEMY I MATERIAŁY

Stolarka może być wykonywana na bazie systemów stalowych różnych producentów, w szczególności Jansen, Forster oraz GTLine.

Nazwa systemodawcy określona w ofercie oznacza zastosowanie konkretnego systemu lub jego elementów zgodnie z konfiguracją zamówienia.

W uzasadnionych przypadkach technicznych Sprzedawca może zaproponować zmianę komponentu na równoważny, pod warunkiem uzyskania akceptacji Klienta, jeżeli zmiana wpływa na istotne właściwości produktu.

Poszczególne komponenty mogą pochodzić od różnych producentów, w szczególności:

- a) profile,
- b) okucia,
- c) zamki,
- d) wkładki,
- e) zawiasy,
- f) samozamykacze,
- g) szyby,
- h) uszczelki,
- i) akcesoria elektryczne.

§ 8. SZKLENIE

Rodzaj szklenia określa oferta lub zamówienie.

Szyby mogą być dostarczane:

- a) zamontowane w konstrukcji,
- b) luzem,
- c) na stojakach transportowych.

Szyby dostarczane luzem powinny być niezwłocznie odpowiednio zabezpieczone i składowane.

Szkło należy przechowywać w sposób zabezpieczający przed:

- a) przewróceniem,
- b) uderzeniem,
- c) nadmiernym nasłonecznieniem,
- d) gwałtownymi zmianami temperatury,
- e) kontaktem z materiałami mogącymi powodować uszkodzenie powierzchni.

Po dostawie Klient powinien niezwłocznie sprawdzić stan szyb.

Wszelkie uszkodzenia mechaniczne możliwe do stwierdzenia przy odbiorze powinny zostać odnotowane w dokumentach dostawy.

Szkło jest materiałem podatnym na zjawiska fizyczne i optyczne. Dopuszczalne są zjawiska wynikające z właściwości szkła, jego produkcji i warunków użytkowania, o ile mieszczą się w obowiązujących normach, wymaganiach technicznych i dokumentacji producenta szkła.

W szczególności mogą występować:

- a) niewielkie różnice odcienia,
- b) zjawisko interferencji,
- c) odbicia,
- d) lokalne efekty optyczne,
- e) niewielkie różnice w odcieniu powłok,
- f) naturalne naprężenia i zjawiska charakterystyczne dla szkła hartowanego lub laminowanego.



Szyby zespolone z wypełnieniem gazowym mogą wykazywać zmiany wizualne wynikające ze zmian temperatury i ciśnienia atmosferycznego.

Przy transportowaniu lub montażu szyb na znacznych wysokościach nad poziomem morza należy uwzględnić wpływ różnicy ciśnienia na szyby zespolone. W przypadku inwestycji położonych na znacznej wysokości Klient powinien poinformować o tym Sprzedawcę przed rozpoczęciem produkcji.

§ 9. PARAMETRY TECHNICZNE

Parametry techniczne stolarki podawane w ofertach mają zastosowanie do konkretnej konfiguracji produktu, o ile wyraźnie wskazano inaczej.

Współczynniki przenikania ciepła, izolacyjności akustycznej, przepuszczalności powietrza, wodoszczelności, odporności na obciążenie wiatrem oraz inne parametry mogą zależeć od:

- a) wymiarów konstrukcji,
- b) zastosowanego systemu,
- c) rodzaju szklenia,
- d) podziałów,
- e) zastosowanych okuć,
- f) sposobu montażu,
- g) warunków zabudowy.

Parametry wynikające z badań laboratoryjnych dotyczą konfiguracji objętych danym badaniem i nie powinny być automatycznie odnoszone do każdej możliwej konfiguracji.

Jeżeli Klient wymaga określonych parametrów technicznych, powinien poinformować o tym Sprzedawcę przed akceptacją zamówienia.

W przypadku wymagania obliczeń statycznych, cieplnych, akustycznych lub innych specjalistycznych opracowań należy uzgodnić ich zakres przed rozpoczęciem produkcji.

Jeżeli wykonanie obliczeń stanowi usługę dodatkową, ich koszt zostanie określony w ofercie.

§ 10. TOLERANCJE PRODUKCYJNE I WŁAŚCIWOŚCI STALI

Produkty wykonywane są zgodnie z dokumentacją techniczną, wymaganiami systemodawców, właściwymi normami oraz zasadami sztuki produkcyjnej.

Dopuszczalne są tolerancje wymiarowe i produkcyjne wynikające z technologii obróbki, spawania, szlifowania, gięcia, malowania i montażu elementów stalowych.

W konstrukcjach spawanych, giętych lub wykonywanych z cienkościennych profili mogą wystąpić niewielkie odkształcenia wynikające z procesu technologicznego.

Niewielkie różnice w strukturze powierzchni, miejscach obróbki, spoinach, szlifowaniu lub przejściach technologicznych nie stanowią wady, jeżeli pozostają w granicach właściwych dla technologii wykonania i nie wpływają na funkcjonalność ani deklarowane właściwości produktu.

W przypadku konstrukcji o dużych gabarytach lub nietypowej geometrii możliwe są niewielkie różnice wynikające z właściwości materiału oraz technologii produkcji.

W przypadku konstrukcji wykonywanych ręcznie lub o wysokim stopniu indywidualizacji dopuszczalne są niewielkie różnice estetyczne pomiędzy poszczególnymi elementami.

§ 11. POWŁOKI LAKIERNICZE I KOLORY

Konstrukcje stalowe mogą być wykańczane poprzez lakierowanie proszkowe, malowanie systemowe lub inną technologię wskazaną w ofercie.

Kolorystyka może być wykonywana według palety RAL lub innej palety wskazanej w ofercie.

W przypadku braku wskazania rodzaju wykończenia stosuje się wariant określony w ofercie lub standardzie Sprzedawcy.

Rzeczywisty wygląd koloru może różnić się od jego prezentacji na ekranie monitora, telefonu lub wydruku.



Dla konstrukcji wykonywanych w różnych terminach lub z różnych partii materiału mogą wystąpić niewielkie różnice odcienia.

W przypadku powierzchni strukturalnych, metalicznych lub specjalnych różnice w strukturze i połysku mogą być bardziej widoczne.

Jeżeli projekt wymaga zachowania identycznego odcienia pomiędzy konstrukcjami wykonywanymi w różnych terminach, Klient powinien poinformować o tym Sprzedawcę przed rozpoczęciem produkcji.

W przypadku konstrukcji narażonych na szczególnie agresywne środowisko należy przed zamówieniem dobrać odpowiedni system zabezpieczenia antykorozyjnego.

Sprzedawca nie odpowiada za korozję wynikającą z uszkodzeń mechanicznych powłoki, niewłaściwego składowania, niewłaściwego montażu, kontaktu z agresywnymi substancjami lub braku odpowiedniej konserwacji, w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy.

§ 12. OKUCIA, ZAMKI I WYPOSAŻENIE

Rodzaj zastosowanych okuć i zamków określa zamówienie.

W przypadku drzwi wyposażonych w samozamykacz, elektrozaczep, kontrolę dostępu, zawiasy specjalne lub inne elementy dodatkowe wymagane jest zapewnienie odpowiednich warunków montażu i zasilania, jeżeli jest ono niezbędne.

Klient powinien przed zamówieniem określić wymagany sposób kontroli dostępu, jeżeli drzwi mają współpracować z instalacją alarmową, domofonem, systemem kontroli dostępu lub automatyką budynkową.

W przypadku braku takich informacji Sprzedawca stosuje rozwiązanie określone w ofercie.

Drobne różnice w położeniu klamek, zawiasów lub innych elementów wynikające z zastosowanego systemu są dopuszczalne, jeżeli wynikają z dokumentacji systemowej.

§ 13. DRZWI WEWNĘTRZNE GTLINE

Drzwi wewnętrzne GTLine są wykonywane według indywidualnej konfiguracji określonej w zamówieniu.

W szczególności konfiguracja może obejmować:

- a) wymiar,
- b) kolor,
- c) rodzaj przeszklenia,
- d) podział,
- e) rodzaj zawiasów,
- f) rodzaj zamka,
- g) klamkę,
- h) kierunek otwierania,
- i) ościeżnicę,
- j) próg lub jego brak.

Zdjęcia, wizualizacje i materiały prezentacyjne drzwi GTLine mają charakter poglądowy. Rzeczywisty produkt może nieznacznie różnić się od prezentacji ze względu na technikę fotografowania, oświetlenie, ustawienia ekranu oraz właściwości materiałów.

§ 14. DOSTAWA I TRANSPORT

Sposób dostawy określa zamówienie.

Stolarka może być dostarczana na stojakach stalowych, drewnianych lub innych zabezpieczeniach transportowych.

Klient zobowiązany jest zapewnić możliwość bezpiecznego rozładunku, w szczególności odpowiednią liczbę osób oraz – jeżeli jest to wymagane – sprzęt do rozładunku.

Jeżeli rozładunek wymaga specjalistycznego sprzętu, koszt jego zapewnienia ponosi Klient, chyba że strony uzgodniły inaczej.



Klient powinien zapewnić możliwość dojazdu pojazdu dostawczego do miejsca rozładunku.

W przypadku braku możliwości wykonania dostawy z przyczyn leżących po stronie Klienta dodatkowe koszty ponownej dostawy, postoju lub magazynowania mogą zostać naliczone zgodnie z ofertą lub cennikiem.

Przy odbiorze Klient powinien sprawdzić:

- a) ilość dostarczonych elementów,
- b) zgodność dostawy z dokumentem WZ,
- c) widoczne uszkodzenia,
- d) stan opakowań,
- e) stan szyb i elementów szklanych.

Widoczne uszkodzenia należy w miarę możliwości odnotować w dokumentach dostawy oraz udokumentować fotograficznie.

§ 15. SKŁADOWANIE I ZABEZPIECZENIE STOLARKI

Stolarkę należy składować w miejscu:

- a) suchym,
- b) zadaszonym,
- c) zabezpieczonym przed opadami,
- d) odpowiednio wentylowanym,
- e) wolnym od agresywnych substancji chemicznych.

Stolarki nie należy przechowywać w sposób powodujący jej odkształcenie.

Konstrukcje powinny być zabezpieczone przed przewróceniem.

Długotrwałe pozostawienie folii ochronnych lub taśm zabezpieczających na powierzchniach może powodować powstawanie przebarwień, śladów kleju lub uszkodzeń powłoki.

Folie i taśmy ochronne należy usuwać zgodnie z zaleceniami Sprzedawcy lub producenta powłoki.

Uszkodzenia powstałe wskutek niewłaściwego składowania po odbiorze nie są traktowane jako wada produkcyjna, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§ 16. MONTAŻ

Montaż jest usługą dodatkową, jeżeli został wskazany w zamówieniu.

Zakres montażu określa oferta lub zamówienie.

Standardowy montaż obejmuje wyłącznie czynności wyraźnie określone w ofercie.

Prace budowlane niezwiązane bezpośrednio z montażem stolarki, w szczególności:

- a) skuwanie dużych powierzchni,
 - b) przebudowa otworów,
 - c) prace murarskie,
 - d) prace tynkarskie,
 - e) malowanie,
 - f) prace posadzkowe,
 - g) wykonywanie konstrukcji wzmacniających,
 - h) wykonanie instalacji elektrycznych,
 - i) wykonanie instalacji sterowania,
- nie są objęte montażem, chyba że zostały wyraźnie wskazane w zamówieniu.

Klient zobowiązany jest zapewnić przed montażem:

- a) dostęp do miejsca montażu,
- b) możliwość bezpiecznego prowadzenia prac,
- c) przygotowanie otworów,
- d) odpowiednią nośność podłoża,
- e) usunięcie przeszkód,
- f) dostęp do energii elektrycznej, jeżeli jest niezbędna.



Jeżeli warunki na budowie uniemożliwiają prawidłowy montaż, Sprzedawca może odmówić rozpoczęcia prac do czasu usunięcia przeszkód.

Dodatkowe prace wynikające z warunków ujawnionych na budowie mogą wymagać odrębnej wyceny.

§ 17. TERMIN REALIZACJI

Termin realizacji wskazany w ofercie jest terminem przewidywanym, chyba że strony wyraźnie uzgodniły termin o charakterze wiążącym.

Termin realizacji rozpoczyna bieg od momentu spełnienia wszystkich warunków koniecznych do rozpoczęcia produkcji, w szczególności:

- a) zaakceptowania zamówienia,
- b) zaakceptowania dokumentacji technicznej, jeżeli jest wymagana,
- c) przekazania kompletnych danych,
- d) dokonania wymaganej przedpłaty.

Jeżeli zamówienie zostanie skompletowane, potwierdzone i opłacone do wtorku danego tygodnia, termin realizacji może być liczony od bieżącego tygodnia, o ile Sprzedawca potwierdzi taką możliwość.

Zamówienia potwierdzone od środy mogą być liczone od kolejnego tygodnia produkcyjnego.

Zasada ta ma charakter organizacyjny i nie stanowi gwarancji rozpoczęcia produkcji w konkretnym dniu.

Termin może ulec wydłużeniu w przypadku:

- a) zmian w zamówieniu,
- b) opóźnienia w akceptacji dokumentacji,
- c) braku płatności,
- d) braku materiałów lub komponentów,
- e) opóźnienia dostawców,
- f) konieczności wykonania dodatkowych uzgodnień technicznych,
- g) siły wyższej,
- h) innych przyczyn niezależnych od Sprzedawcy.

O przewidywanym opóźnieniu Sprzedawca poinformuje Klienta, jeżeli będzie ono istotne.

§ 18. PŁATNOŚCI I ANULOWANIE ZAMÓWIENIA

Cena oraz sposób płatności określone są w ofercie lub zamówieniu.

Sprzedawca może wymagać przedpłaty w wysokości określonej w ofercie.

W przypadku przedpłaty zamówienie może zostać skierowane do produkcji dopiero po zaksięgowaniu wymaganej kwoty na rachunku Sprzedawcy.

Samo przestanie potwierdzenia przelewu nie jest równoznaczne z zaksięgowaniem środków, chyba że Sprzedawca wyraźnie postanowi inaczej.

W przypadku Klienta będącego przedsiębiorcą, jeżeli po potwierdzeniu zamówienia Klient rezygnuje z jego realizacji, Sprzedawca może dochodzić zwrotu rzeczywiście poniesionych i udokumentowanych kosztów związanych z realizacją zamówienia, w szczególności kosztów materiałów, pracy projektowej, przygotowania produkcji oraz innych kosztów poniesionych w związku z zamówieniem, na zasadach wynikających z zawartej umowy i obowiązujących przepisów.

Jeżeli strony uzgodniły w umowie z przedsiębiorcą ryczałtową opłatę za anulowanie zamówienia, jej wysokość powinna zostać określona w zamówieniu.

Postanowień ust. 5–6 nie stosuje się w sposób ograniczający ustawowe prawa Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

W przypadku opóźnienia w płatności Sprzedawca może – w zakresie dopuszczalnym przez prawo – wstrzymać realizację kolejnych zamówień Klienta do czasu uregulowania należności.

§ 19. WŁASNOŚĆ TOWARU



W przypadku sprzedaży przedsiębiorcy Sprzedawca może zastrzec prawo własności towaru do chwili zapłaty pełnej ceny, jeżeli takie zastrzeżenie zostało zawarte w umowie lub na fakturze w sposób zgodny z prawem.

Zastrzeżenie prawa własności nie narusza praw Konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów.

§ 20. DOKUMENTACJA, CE I DEKLAROWANE WŁAŚCIWOŚCI

Dokumentacja przekazywana wraz z produktem zależy od rodzaju wyrobu i jego przeznaczenia.

Jeżeli dla danego wyrobu mają zastosowanie wymagania dotyczące oznakowania CE, deklaracji właściwości użytkowych, deklaracji zgodności lub innych dokumentów, Sprzedawca przekazuje dokumentację zgodnie z obowiązującymi przepisami i zakresem zastosowania produktu.

Dokumenty dotyczące właściwości użytkowych odnoszą się do konkretnego produktu, systemu lub konfiguracji w zakresie określonym w dokumentacji.

Wykonanie produktu jako półfabrykatu, w szczególności:

- a) konstrukcji bez szklenia,
- b) ramy bez skrzydła,
- c) elementu wymagającego dalszej obróbki,
- d) konstrukcji przeznaczonej do dalszego przetworzenia przez Klienta,

może skutkować tym, że dokumentacja dotycząca finalnego wyrobu nie będzie obejmowała dalszego etapu przetworzenia.

Klient dokonujący dalszej modyfikacji produktu ponosi odpowiedzialność za wpływ dokonanych zmian na właściwości finalnego wyrobu, w zakresie przewidzianym przepisami prawa.

§ 21. STATYKA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA KONSTRUKCJĘ

W przypadku dużych, ciężkich lub nietypowych konstrukcji może być wymagane wykonanie obliczeń statycznych.

Klient powinien poinformować Sprzedawcę o wymaganiach projektowych dotyczących obciążeń, wiatru, śniegu, użytkowania oraz miejsca zabudowy.

Jeżeli obliczenia statyczne nie są objęte ceną produktu, mogą zostać wykonane jako usługa dodatkowa.

Brak zgłoszenia szczególnych wymagań przez Klienta może skutkować wykonaniem produktu w standardowej konfiguracji systemowej.

Powyższe postanowienia nie wyłączają odpowiedzialności Sprzedawcy za niezgodność towaru z umową w zakresie, w którym odpowiedzialność taka wynika z obowiązujących przepisów.

§ 22. ODBIÓR

Klient zobowiązany jest odebrać zamówiony towar w uzgodnionym terminie.

Przy odbiorze Klient powinien sprawdzić produkt pod względem:

- a) ilości,
- b) zgodności z zamówieniem,
- c) widocznych uszkodzeń,
- d) kompletności wyposażenia.

W przypadku odbioru przez osobę inną niż Klient osoba ta powinna posiadać upoważnienie, jeżeli Sprzedawca go wymaga.

Odmowa podpisania dokumentu odbioru nie oznacza automatycznie odmowy wydania towaru, jeżeli towar został prawidłowo przygotowany do odbioru.

W przypadku przedsiębiorców nieuzasadniona odmowa odbioru może skutkować naliczeniem uzasadnionych kosztów magazynowania, transportu lub ponownej dostawy.

§ 23. REKLAMACJE

Reklamacje należy kierować do Sprzedawcy na adres info@terrapolska.pl.

Reklamacja powinna w miarę możliwości zawierać:

- a) numer zamówienia,



- b) dane Klienta,
- c) opis problemu,
- d) zdjęcia,
- e) datę ujawnienia problemu,
- f) oczekiwany sposób rozwiązania sprawy – jeżeli jest wymagany przez właściwy tryb reklamacyjny.

Sprzedawca może zwrócić się o dodatkowe informacje, zdjęcia lub umożliwienie oględzin produktu.

W przypadku reklamacji dotyczącej stolarki zamontowanej Sprzedawca może przeprowadzić oględziny w miejscu montażu.

Jeżeli ustalenie przyczyny problemu wymaga specjalistycznej oceny, Sprzedawca może zlecić ekspertyzę.

W przypadku Konsumenta zastosowanie mają ustawowe zasady odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową.

Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji Konsumenta od przedstawienia paragonu, jeżeli Klient może w inny sposób wykazać zawarcie umowy.

Reklamacje przedsiębiorców rozpatrywane są zgodnie z zawartą umową oraz obowiązującymi przepisami.

§ 24. NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ – KONSUMENTI

W przypadku Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

Uprawnienia ustawowe Konsumenta nie mogą być ograniczone niniejszymi OWU.

W szczególności Konsument może korzystać z ustawowych środków ochrony, w tym żądać naprawy lub wymiany, a w przypadkach określonych ustawą – obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.

Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminach wynikających z obowiązujących przepisów.

Szczegółowe prawa Konsumenta wynikają z aktualnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 25. GWARANCJA

Gwarancja obejmuje w szczególności:

- a) konstrukcję 2 lata;
- b) powłokę lakierniczą:
 - wewnętrzne drzwi i okna 2 lata
 - zewnętrzne drzwi i okna 5 lat;

Wszystkie elementy zewnętrzne muszą być poddawane minimum 2 razy w roku czyszczeniu powłokowo – czynnymi środkami wg. RAL-G263, w przeciwnym wypadku reklamacja zostaje odrzucona. Wtrącenia i wady powierzchniowe (takie jak zacieki, pęcherze czy nierówności) nie mogą być widoczne z 3 metrów przy ocenie pod kątem 60° przy elementach wewnętrznych oraz z 5 metrów przy ocenie pod kątem 60° przy elementach zewnętrznych. Wady ocenia się wyłącznie na tzw. Powierzchni istotnie ważnej (widocznej na gotowym wyrobie), z wyłączeniem krawędzi, głębokich wgłębień oraz powierzchni zamaskowanych.

- c) okucia – wg okresu gwarancyjnego producenta;
- d) zamki - wg okresu gwarancyjnego producenta;
- e) szyby - wg okresu gwarancyjnego producenta;
- f) inne komponenty - wg okresu gwarancyjnego producenta.

Gwarancja obowiązuje na terytorium kraju pierwotnej dostawy.

Gwarancja nie wyłącza ani nie ogranicza ustawowych praw Konsumenta wynikających z niezgodności towaru z umową.

Gwarancja może nie obejmować uszkodzeń powstałych wskutek:

- a) nieprawidłowego montażu,
- b) niewłaściwego składowania,
- c) uszkodzeń mechanicznych,
- d) niewłaściwego użytkowania,



- e) braku konserwacji,
- f) samodzielnych przeróbek,
- g) używania środków chemicznych nieprzeznaczonych do danego materiału,
- h) działania agresywnego środowiska, jeżeli produkt nie został do niego przeznaczony,
- i) naturalnego zużycia elementów eksploatacyjnych.

Warunki gwarancji mogą przewidywać obowiązek wykonywania okresowych przeglądów i konserwacji, jeżeli jest to uzasadnione charakterem produktu.

§ 26. KONSERWACJA

Klient zobowiązany jest użytkować i konserwować stolarkę zgodnie z instrukcją przekazaną przez Sprzedawcę lub producenta komponentów.

W szczególności należy:

- a) utrzymywać profile i okucia w czystości,
- b) usuwać zabrudzenia mogące powodować korozję,
- c) kontrolować stan uszczelek,
- d) okresowo kontrolować i smarować ruchome elementy okuć,
- e) kontrolować działanie zamków i zawiasów,
- f) nie dopuszczać do zalegania wody w miejscach, w których nie jest to przewidziane konstrukcyjnie.

Do czyszczenia należy stosować środki odpowiednie dla stali, szkła i zastosowanej powłoki.

Zabrania się stosowania agresywnych środków chemicznych, materiałów ściernych oraz narzędzi mogących uszkodzić powierzchnię.

§ 27. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA WARUNKI UŻYTKOWANIA

Produkt powinien być użytkowany zgodnie z jego przeznaczeniem.

Klient odpowiada za zapewnienie warunków użytkowania odpowiednich dla zakupionego produktu, w szczególności w zakresie:

- a) temperatury,
- b) wilgotności,
- c) obciążenia,
- d) częstotliwości użytkowania,
- e) agresywności środowiska,
- f) wymaganej ochrony antykorozyjnej.

W przypadku drzwi przeznaczonych do obiektów o intensywnym ruchu należy przed zakupem określić przewidywaną intensywność eksploatacji.

Jeżeli Klient nie przekaze informacji o szczególnych warunkach użytkowania, Sprzedawca dobiera rozwiązanie według informacji dostępnych w chwili składania zamówienia.

§ 28. STOJAKI TRANSPORTOWE

Jeżeli stolarka dostarczana jest na stojakach będących własnością Sprzedawcy, stojaki te pozostają własnością Sprzedawcy.

Klient zobowiązany jest zabezpieczyć stojaki przed uszkodzeniem, kradzieżą oraz nieuprawnionym użyciem.

Stojaki powinny zostać zwrócone w terminie 4 tygodni lub uzgodnionym w zamówieniu.

W przypadku opóźnionego zwrotu, uszkodzenia lub utraty stojaka Sprzedawca może naliczyć opłatę zgodnie z obowiązującym cennikiem lub zasadami określonymi w zamówieniu.

Powyższe zasady mogą być odmiennie określone w indywidualnej umowie z Dystrybutorem.



§ 29. ZAMÓWIENIA DYSTRYBUTORÓW

Dystrybutor zobowiązany jest przekazywać Sprzedawcy kompletne i prawidłowe dane dotyczące zamówienia. Dystrybutor odpowiada za informacje przekazane Sprzedawcy w zakresie, w jakim na ich podstawie przygotowywany jest produkt.

Dystrybutor zobowiązany jest do przekazania użytkownikowi końcowemu informacji dotyczących:

- a) zasad użytkowania,
- b) konserwacji,
- c) przeznaczenia produktu,
- d) ograniczeń technicznych,
- e) dokumentacji wymaganej dla produktu.

Dystrybutor nie może przedstawiać parametrów produktu w sposób sprzeczny z dokumentacją Sprzedawcy, dokumentacją systemodawcy lub obowiązującymi przepisami.

Jeżeli Dystrybutor dokonuje dalszej odsprzedaży produktu, jest zobowiązany do przekazania nabywcy dokumentów i informacji wymaganych prawem.

Indywidualne warunki handlowe Dystrybutora mogą zostać określone w odrębnej umowie handlowej.

§ 30. MATERIAŁY GRAFICZNE I WIZUALIZACJE

Zdjęcia, wizualizacje, przekroje, rysunki oraz materiały prezentowane w ofertach mają charakter poglądowy, chyba że dokument wyraźnie wskazuje, że stanowią dokumentację wykonawczą.

Rzeczywisty produkt może różnić się od zdjęcia lub wizualizacji w szczególności pod względem:

- a) odcienia,
- b) połysku,
- c) struktury,
- d) proporcji,
- e) sposobu odwzorowania szkła,
- f) wyglądu na różnych urządzeniach.

Wiążące są parametry i konfiguracja wskazane w zaakceptowanym zamówieniu oraz dokumentacji technicznej.

§ 31. SIŁA WYŻSZA

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niewykonanie zobowiązań spowodowane zdarzeniami pozostającymi poza jego rozsądną kontrolą.

Za takie zdarzenia mogą zostać uznane w szczególności:

- a) klęski żywiołowe,
- b) pożary,
- c) powodzie,
- d) epidemie,
- e) działania wojenne,
- f) zamieszki,
- g) awarie infrastruktury,
- h) długotrwałe przerwy w dostawie energii,
- i) nadzwyczajne zakłócenia dostaw materiałów,
- j) decyzje organów administracji,
- k) inne zdarzenia o charakterze nadzwyczajnym i niezależnym od Sprzedawcy.

O wystąpieniu istotnych przeszkód Sprzedawca poinformuje Klienta, jeżeli będzie to możliwe.



§ 32. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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:

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,
- c) telefonicznie: +48 59 821 20 29

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.

§ 33. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY – KONSUMENT

Jeżeli umowa została zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta, z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków.

W szczególności prawo odstąpienia może nie przysługiwać w odniesieniu do rzeczy nieprefabrykowanej, wyprodukowanej według specyfikacji Konsumenta lub służącej zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, jeżeli zachodzą przesłanki określone w przepisach prawa.

W przypadku produktów wykonywanych na indywidualne wymiary i według indywidualnej konfiguracji Klienta Sprzedawca przed zawarciem umowy przekazuje Konsumentowi informację o zasadach odstąpienia oraz o ewentualnym ustawowym wyjątku dotyczącym produktów wykonywanych na indywidualne zamówienie.

Jeżeli umowa obejmuje również usługę montażu i Konsument żąda rozpoczęcia jej wykonywania przed upływem ustawowego terminu odstąpienia, wymagane jest uzyskanie stosownego oświadczenia Konsumenta zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Niniejszy paragraf nie wyłącza ani nie ogranicza żadnego ustawowego prawa Konsumenta.

§ 34. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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.

We wszystkich sprawach nieuregulowanych w OWW i umowach mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego i Kodeksu spółek handlowych.





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