

# OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY (OWS)



**Makowiec, ul. Armii Krajowej 37A**

Tel/Fax: 48 610-41-23

Kom: 662-007-677, 502-538-357

## I. SŁOWNIK POJĘĆ (TERMINÓW)

1. **OWS** - niniejszej Ogólne Warunki Sprzedaży, mające zastosowanie do umów, których przedmiotem będzie sprzedaż Produktów dokonywana przez Producenta..
2. **Producent** - Firma PIOTR FAJDEK „TRAL-SŁUPEX”  
Makowiec ul. Armii Krajowej 37A 26-640 Skaryszew  
NIP 7961288520, REGON 670967766  
nr tel./fax.: 48 610-41-23, kom: 662-007-677, 502-538-357  
adres poczty elektronicznej: tralslupex@op.pl  
adres strony internetowej: www.tral-slupex.pl
3. **Produkty** - wyroby oferowane do sprzedaży przez Producenta.
4. **Sprzedający** – Producent.
5. **Kupujący** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej składająca zamówienie lub nabywająca Produkty.
6. **Strony** - Producent i Kupujący.
7. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedającym czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną przez tę osobę działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, dalej także k.c.).
8. **Odpowiedniego dojazdu do miejsca dostawy/rozładunku** – utwardzona droga lub teren umożliwiający swobodny przejazd pojazdu o masie przekraczającej 3,5 tony.
9. **Odpowiednie miejsce dostawy/rozładunku** – teren, obszar, plac lub miejsce przeznaczone do rozładunku Produktów, utwardzone ze swobodnym (dogodnym) dostępem dla pojazdu przekraczającego masę 3,5 ton.

10. **List przewozowy** – dokument potwierdzający dostarczenie Produktów zawierający m.in. takie dane jak: datę odbioru Produktów, ilość oraz rodzaj dostarczonych Produktów, podpis dokonującego odbioru oraz dostawcy.
11. **Umowa zawarta na odległość** – umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
12. **umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa** – umowę z konsumentem zawartą:
- a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
  - b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
  - c. w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
  - d. podczas wycieczki zorganizowanej przez Producenta, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.
13. **Wada Produktu** – wada w rozumieniu art. 556<sup>1</sup> lub 556<sup>3</sup> ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
14. **Udostępnienie OWS** - OWS dostępne jest na stronie internetowej Producenta w zakładce “Materiały do pobrania” pod adresem elektronicznym: <https://www.tral-slupex.pl/wp-content/uploads/2023/09/TRALSLUPEX-OWS-gwarancja2023.pdf> oraz w siedzibie Producenta.
15. **Akceptacja OWS** - następuje z chwilą akceptacji oferty, złożenia zamówienia lub zawarcia umowy sprzedaży.
16. **Zamówienie** - oświadczenie o zakupie Produktów zgodnie z warunkami OWS złożona przez Kupującego doręczona Sprzedającemu osobiście lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

## **II. POSTANOWIENIA OGÓLNE DOTYCZĄCE ZAWIERANIA I WYKONYWANIA UMÓW SPRZEDAŻY ORAZ REALIZACJI ZAMÓWIEŃ, ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI STRON**

1. OWS stanowią ogólne warunki umowy w rozumieniu art. 384 k.c. i stanowią one integralną część umów zawieranych przez Sprzedającego oraz wiążą Strony, o ile nie postanowią one inaczej.
2. W umowach z udziałem konsumentów stosuje się postanowienia OWS oraz przepisy dotyczące praw konsumenckich, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli OWS zawierają postanowienia mniej korzystne dla konsumenta niż bezwzględne postanowienia prawa powszechnie obowiązującego – stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Ogólne Warunki Umowy Sprzedaży są podane do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie ich na stronie internetowej Producenta oraz dostępne są w jego siedzibie.
4. Zawarcie umowy sprzedaży następuje poprzez złożenie zamówienia przez Kupującego w formie pisemnej lub elektronicznej i przyjęcie oraz potwierdzenie zamówienia przez Sprzedającego. Integralną część zawartej umowy stanowią OWS, które to warunki Kupujący i Sprzedający przyjmują do stosowania z chwilą zawarcia umowy.
5. Informacje w przedmiocie asortymentu oferowanego przez Producenta, cech i właściwości produktów, znajdują się na stronie internetowej Producenta, dostępne są w jego siedzibie oraz udzielane są w formie telefonicznej i e-mail.
6. Terminy realizacji zamówień są zależne od harmonogramu produkcji Producenta i dostępności Produktów na stanach magazynowych. Kupujący zostanie poinformowany przez Producenta o przewidywanym czasie realizacji zamówienia. Strony mogą również porozumieć się co do indywidualnego terminu realizacji zamówienia. Producent zastrzega sobie prawo do wydłużenia umówionego terminu realizacji zamówienia z uwagi na wystąpienie okoliczności od niego niezależnych, o czym informuje Kupującego. Producent ma prawo odmówić realizacji zamówienia w całości lub części jeżeli w czasie przyjmowania zamówienia lub w terminie 72h od jego przyjęcia zastrzegł sobie to prawo (w formie pisemnej, elektronicznej, dokumentowej, e-mail lub telefonicznej poinformował o tym kupującego).
7. Zmiana umowy pod rygorem nieważności wymaga zachowania formy pisemnej, dokumentowej, elektronicznej lub winna być uzgodniona pomiędzy Stronami e-mailowo.
8. Cena Produktów ustalana jest na podstawie Cennika Asortymentu Sprzedającego obowiązującego w dniu sprzedaży. Sprzedający zastrzega sobie prawo dowolnego udzielania upustów, rabatów jak również organizowania promocji. Cennik Asortymentu dostępny jest na stronie internetowej Producenta oraz jego siedzibie.
9. Cennik Asortymentu nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.
10. Cena Produktów obejmuje ich załadunek wózkami widłowymi przez Sprzedającego, na środki transportu przystosowane do załadunku i przewożenia Produktów. Cena Produktów nie obejmuje ewentualnego transportu Produktów realizowanego przez Producenta na zlecenie Kupującego. Koszty transportu Produktów z miejsca ich wydania do miejsca odbioru ponosi Kupujący.

11. Dokument sprzedaży (faktura lub rachunek) zostaje wystawiony przez Sprzedającego Kupującemu z określeniem terminu i sposobu płatności należności za Produkty. Za dzień zapłaty Strony przyjmują datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy lub do kasy Sprzedającego.
12. W przypadku opóźnienia płatności, Sprzedającemu przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie, a w razie, gdy podmiotem pozostającym w opóźnieniu w płatności jest przedsiębiorca, Sprzedającemu służy prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych.
13. Po upływie terminu płatności Sprzedający ma prawo wstrzymać wydawanie Produktów Kupującemu objętych umową sprzedaży, a wszelkie niezrealizowane płatności na rzecz Sprzedającego stają się natychmiast wymagalne. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, jakie mogą powstać w majątku Kupującego, jego kontrahentów lub osób trzecich w razie wstrzymania wydawania Produktów, realizacji dalszych dostaw, postawienia w stan wymagalności wiarygodności lub skorzystania przez Sprzedającego z innych uprawnień przewidzianych w OWS lub przysługujących na mocy obowiązującego prawa.
14. Własność Produktu przechodzi na rzecz Kupującego z chwilą zapłaty całkowitej ceny. Jeżeli Kupujący nie dokona zapłaty ceny w określonym terminie, wówczas Sprzedający ma prawo żądać zwrotu Produktu od Kupującego, za który nie została jeszcze uiszczona całkowita cena. Sprzedający może również żądać odszkodowania, jeżeli Produkty zostały, zamontowane, zużyte lub uszkodzone.
15. Sprzedający może powstrzymać się ze spełnieniem świadczenia, jeżeli po zawarciu umowy sprzedaży dowiedział się o złej sytuacji finansowej Kupującego, która może uzasadniać ocenę, iż nie dokona on zapłaty za dostarczone Produkty lub zapłata będzie dokonana z opóźnieniem. Sprzedający może także żądać dokonania przedpłaty za zamówione Produkty w wysokości 100% ceny towaru, lub odstąpić od umowy, jak też odmówić zawarcia umowy jeżeli Kupujący nie wywiązał się z zobowiązań wynikających z poprzednich umów, w szczególności gdy:
  - a) Kupujący już wcześniej nie dotrzymał terminów płatności,
  - b) istnieją podstawy do wytoczenia przez Sprzedającego powództwa o zapłatę przeciwko Kupującemu albo Sprzedający wniósł powództwo przeciwko Kupującemu w związku z niewywiązaniem się przez Kupującego z obowiązków umownych wobec Sprzedającego,
  - c) Kupujący złożył wniosek do sądu powszechnego o ogłoszenie upadłości, bądź jest wobec niego prowadzone postępowanie restrukturyzacyjne, lub
  - d) majątek Kupującego został postawiony w stan likwidacji.
16. W chwili odbioru Produktów przez Kupującego, Produkty winny być sprawdzone przez Kupującego pod względem ilościowym oraz jakościowym a Kupujący ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia wszelkich widocznych braków lub wad Produktów albo ich opakowania pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych.
17. W sytuacji, gdy Produkty są dostarczane przez Sprzedającego do miejsca wskazanego przez Kupującego, a miejsce wydania Produktów jest inne niż siedziba Sprzedającego, Kupujący zobowiązany jest do odbioru jakościowego i ilościowego Produktów po zakończonym transporcie i ewentualnym rozładunku realizowanym przez Sprzedającego.

18. Kupujący, który dokonuje odbioru Produktów własnym transportem lub za pośrednictwem zewnętrznego przewoźnika odpowiada za przypadkowe uszkodzenie lub utratę Produktu z chwilą wydania rzeczy Kupującemu realizującemu transport własnym staraniem lub takiemu przewoźnikowi. Kupujący będący konsumentem, odpowiada za przypadkowe uszkodzenie lub utratę Produktu z chwilą wydania rzeczy przewoźnikowi, na wybór którego Sprzedający nie miał wpływu. Kupujący w takim przypadku od powiada między innymi za właściwe zabezpieczenie ładunku poprzez stosowanie ograniczników przesuwu palet oraz pasów zaciskowych. Ewentualne szkody powstałe w wyniku niewłaściwego transportu, rozładunku oraz magazynowania nie obciążają Sprzedającego.
19. Kupujący, który nie dokonuje odbioru Produktów osobiście własnym transportem a czyni to za pośrednictwem wybranego przez siebie przewoźnika, zobowiązany jest przekazać Sprzedającemu przed odbiorem podpisane upoważnienie do odbioru zawierające następujące dane: imię i nazwisko kierowcy, serię i numer dokumentu tożsamości, numer rejestracyjny pojazdu, numer i datę zamówienia. Kierowca powinien być uprzedzony o obowiązku wylegitymowania się dowodem tożsamości na żądanie Sprzedającego względnie także okazania upoważnienia. Upoważnienie powinno być podpisane przez Kupującego lub osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Kupującego. Sprzedający ma prawo odmówić wydania Produktów osobie nieposiadającej wymaganego upoważnienia, co zwalnia go z jakiegokolwiek odpowiedzialności za szkody poniesione przez Kupującego lub osoby trzecie z tego tytułu.
20. W przypadku, gdy Sprzedający przyjmuje na siebie obowiązek dostarczenia Produktów do miejsca wskazanego przez Kupującego, Kupujący winien zapewnić, aby we wskazanym przez niego miejscu znajdowała się osoba posiadająca upoważnienie do ich odbioru, a w przypadku braku takiej osoby Sprzedający ma prawo wydać Produkty osobie, która zobowiąże się do ich przyjęcia w imieniu Kupującego na koszt i niebezpieczeństwo Kupującego. Ryzyko związane z wydaniem Produktów obciąża w tej sytuacji Kupującego. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe z tytułu niedostarczenia lub nieterminowego dostarczenia Produktów Kupującemu w przypadku braku odpowiedniego dojazdu do miejsca dostawy/rozładunku lub braku odpowiedniego miejsca dostawy/rozładunku. W przypadku, gdy Kupujący złożył zapewnienie w przedmiocie istnienia odpowiedniego dojazdu do miejsca dostawy/rozładunku lub odpowiedniego miejsca dostawy/rozładunku, jest on odpowiedzialny za wszelkie szkody i koszty powstałe u Sprzedającego w toku dostawy, w razie gdy zapewnienia te okazały się nieprawdziwe. W takim przypadku Kupujący zobowiązany jest do naprawienia szkody wyrządzonej w majątku Sprzedającego.
21. Wraz z odbiorem Produktów przez Kupującego wszelkie ryzyko oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktów przechodzi na Kupującego. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe składowanie Produktów lub za niestosowanie się przez Kupującego do zaleceń Sprzedającego związanych z ich przechowywaniem lub zabezpieczeniem prowadzącym do ich utraty, uszkodzenia lub pogorszenia walorów estetycznych i jakościowych.

22. Opakowania Produktów w postaci palet wielokrotnego użytku stanowią własność Producenta. Podlegają one zwrotowi przez Kupującego na koszt Kupującego. Producent pobiera kaucję za palety, którą zwraca Kupującemu po zwrotnym otrzymaniu palet. Z kaucji Producent może potrącić należności wynikające z uszkodzenia bądź zniszczenia palet. Palety Kupujący obowiązany jest zwrócić w terminie 90 dni od dnia dostarczenia Produktów do miejsca wskazanego przez Kupującego. Po upływie ww. okresu, palety przechodzą na własność Kupującego, a środki wpłacone tytułem kaucji stają się własnością Producenta. Powyższe nie dotyczy palet jednorazowych, których cena jest wliczona w cenę Produktów, palety te stają się własnością Kupującego wraz z zapłatą całej ceny za Produkty. Kupujący może wraz z Produktami nabyć paletę wielokrotnego użytku – w takim przypadku cena palety zostanie indywidualnie ustalona i doliczona do ceny Produktów.
23. Zamówiony i dostarczony Produkt wolny od wad nie podlega zwrotowi.
24. Strony niniejszym wyłączają rękojmię za wady w rozumieniu art. 556 i nast. Kodeksu Cywilnego.
25. Sprzedający zastrzega sobie prawo do żądania od Kupującego potwierdzenia złożenia zamówienia w terminie określonym przez Sprzedającego. W przypadku braku potwierdzenia lub z upływem określonego terminu do złożenia oświadczenia potwierdzającego zamówienie Sprzedający może anulować złożone zamówienie i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody jakie powstały w majątku Zamawiającego z powodu niezrealizowania zamówienia.
26. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności, za skutki wynikające z podania przez Kupującego niewłaściwych danych w zamówieniu, danych uniemożliwiających lub utrudniających poprawną realizację zamówienia.

### **III. GWARANCJA, POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Okres gwarancji na betonowe Produkty Sprzedającego wynosi 2 lata od daty ich zakupu przez Kupującego. Po upływie tego okresu gwarancja wygasa.
2. Kupujący nabywa uprawnienia z tytułu gwarancji pod warunkiem pełnej i terminowej zapłaty za Produkty.
3. Kupujący, z zastrzeżeniem pkt. 4, powinien nie później niż w terminie 7 dni od daty ujawnienia wady, złożyć reklamację pod rygorem utraty uprawnień z tego tytułu. Zgłoszenie reklamacji następuje poprzez dokonanie zgłoszenia reklamacyjnego wraz z odpowiednimi załącznikami:
  - a. drogą elektroniczną na adres: [tralslupex@op.pl](mailto:tralslupex@op.pl)
  - b. drogą pocztową z dopiskiem REKLAMACJA na adres Producenta, lub
  - c. w formie pisemnej w siedzibie Producenta.

Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać szczegółowy opis zgłoszonych wad, okoliczności ich powstania, zakres i rozmiar ujawnionych wad. Do zgłoszenia należy dołączyć zdjęcia ujawnionych wad oraz inne dokumenty, które w ocenie Kupującego mogą przyczynić się do uznania reklamacji za uzasadnioną.

4. W przypadku reklamacji, jej zgłoszenie może nastąpić:
  - a. dla reklamacji ilościowych wynikających z błędnego załadunku Produktu - najpóźniej w dniu następnym po rozładunku Produktu,
  - b. dla reklamacji jakościowych wynikających ze szkód powstałych w czasie transportu - najpóźniej w dniu rozładunku Produktu,
  - c. dla reklamacji obejmujących wady ilościowe i jakościowe, wynikające z innych zdarzeń niż wymienione w literach a i b powyżej, w terminie 7 dni od daty ujawnienia wady.

Niedochowanie terminów, o których mowa powyżej (pkt 4 lit. a – c) powoduje wygaśnięcie uprawnień z tytułu gwarancji.

5. Sprawdzenia Produktów należy dokonać w obecności przewoźnika. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń należy wykonać zdjęcie lub zdjęcia w celu ich udokumentowania.
6. Z zastrzeżeniem postanowienia pkt. 3 niniejszego rozdziału, w przypadku stwierdzenia wad lub braków podczas rozładunku - konieczne jest umieszczenie przez Kupującego adnotacji na liście przewozowym, oraz sporządzenie protokołu wraz z opisem rodzaju oraz ilości wad lub brakujących Produktów, ich elementów lub ubytków w zakupionym Produkcie w stosunku do treści zamówienia (stwierdzenie braku lub uszkodzenia). Adnotacja na liście przewozowym musi zostać potwierdzona przez kierowcę, który dostawę zrealizował.
7. W przypadku, gdy Kupujący przyjął towar, nie sprawdziwszy w obecności przewoźnika jego stanu, oraz ilości, albo nie zgłosiwszy przewoźnikowi zastrzeżeń wskazujących rodzaj braku lub uszkodzenia - domniemywa się, że otrzymał on towar wolny od wad ilościowych, nieuszkodzony, zgodny z zamówieniem.
8. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przedstawienie przez Kupującego:
  - a. reklamacji na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej,
  - b. zdjęć przedstawiających wady lub uszkodzenia Produktów,
  - c. dokumentu zakupu Produktów,
  - d. etykiet lub instrukcji dołączonych do Produktów zawierających datę produkcji i pakowania, dokumentów zakupu materiałów użytych do zabudowy i montażu Produktów Producenta (dotyczy zabudowanych Produktów).
  - e. W przypadku przesyłek kurierskich – protokół reklamacyjny wypełniony przez kuriera podczas dostawy.
9. W ciągu 14 dni od daty otrzymania przez Sprzedającego zgłoszenia reklamacyjnego, zostanie rozpoczęta procedura reklamacyjna reklamowanych Produktów. W przypadku uznania reklamacji warunki jej usunięcia będą określone na piśmie lub drogą elektroniczną.
10. W przypadku uznania przez Sprzedającego reklamacji za uzasadnioną dokona on naprawy Produktów, a jeżeli jest to niemożliwe – dokona wymiany Produktów lub zaoferuje obniżenie ceny. Obniżenie ceny możliwe jest w szczególności, gdy wymiana

lub naprawa Produktów jest niemożliwa albo wiąże się ze znacznymi kosztami lub trudnościami. O wyborze sposobu realizacji reklamacji decyduje Sprzedający po uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy. W przypadku, gdy wada Produktów jest nieistotna Kupujący może żądać wyłącznie zwrotu kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy wartością Produktów wolnych od wad a wartością Produktów wadliwych. W razie wymiany, Produkty wadliwe stają się własnością odpowiednio Sprzedającego.

11. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady i uszkodzenia Produktów, powstałe w wyniku nieprawidłowego montażu Produktów, który nie został przeprowadzony przez Sprzedającego oraz nie wynikał z błędów w instrukcji lub zaleceń Producenta, w tym w szczególności powstałych w wyniku:
- a. niewłaściwego i niezgodnego z zasadami sztuki budowlanej montażu zakupionych Produktów,
  - b. niewłaściwie i niezgodnie z zasadami sztuki budowlanej wykonania fundamentu lub podłoża
  - c. niewłaściwego zaprojektowania ogrodzenia lub montażu Produktów w sposób niezgodny z instrukcjami lub zaleceniami Producenta,
  - d. zastosowania niewłaściwych materiałów, oraz technologii do montażu Produktów,
  - e. niezastosowania się do przygotowanej przez Producenta Instrukcji Budowy Ogrodzenia, zaleceń Sprzedającego co do sposobu montażu, izolacji, impregnacji, pielęgnacji i zabezpieczeń Produktów,
  - f. stosowania bezpośrednio na Produkt środków odładzających,
  - g. zastosowania nieodpowiedniej klasy betonu użytego do montażu produktu.

Przez odpowiednią klasę betonu rozumie się beton który musi spełniać parametrów wg PN-EN 206 takie jak :

- wytrzymałość (beton maksymalnie C16/C20)
- plastyczność (S1-S2)

W przypadku użycia betonu o poniższych parametrach

- wytrzymałość minimum C20/C25
- plastyczność (s3-s4)

bez zastosowania wkładek kompensacyjnych (styropianowych 1 cm ) producent nie ponosi odpowiedzialności za pęknięcia i mikropęknięcia produktu.

- h. posadowienia Produktów na nieprzystosowanym (nieodpowiednim) do tego gruncie lub w środowisku o wyjątkowo trudnych (uciążliwych) warunkach powodujących narażenie produktów na działanie sił mechanicznych takich jak stałe poruszanie się ciężkich pojazdów, pojazdów specjalistycznych, maszyn/urządzeń powodujących drgania powierzchni.



- i. niewłaściwego użytkowania, niezgodnego z przeznaczeniem i właściwościami zakupionych Produktów,
  - j. niewłaściwego składowania, magazynowania lub transportu zakupionych Produktów,
  - k. siły wyższej tj. w szczególności klęsk żywiołowych i innych nieprzewidywalnych wypadków losowych,
  - l. niewłaściwego doboru Produktów do rodzaju terenu i wielkości obciążeń.
  - m. impregnacji produktów podczas nieodpowiednich warunków atmosferycznych.
12. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za pęknięcia Produktów powstałe po ich zabudowie, pozostające w związku z:
- a. wykonaniem prac budowlano-montażowych w sposób niezgodny z zasadami sztuki budowlanej,
  - b. niezastosowaniem się do przygotowanej przez Producenta Instrukcji Budowy Ogrodzenia lub jakimkolwiek odstępstwem od postanowień tej instrukcji,
  - c. niezastosowaniem się do zaleceń Sprzedającego co do jakości i sposobu transportu betonu lub odstępstwem od tych zaleceń, jeżeli beton jest dostarczany z wytwórni,
  - d. wykonaniem betonu w wytwórni lub na miejscu budowy niezgodnie z normą PN-EN 206-i-A1:2016-12 Beton – Wymagania, właściwości, produkcja i zgodność,
  - e. zabudową mieszanki betonowej dostarczonej z wytwórni betonu lub przygotowanej na miejscu budowy po upływie 40 minut od momentu jej przygotowania (wyprodukowania)
  - f. niezastosowaniem się do zaleceń co do czasu wykorzystania betonu dostarczonego z wytwórni lub przygotowanego na miejscu budowy,
  - g. niezastosowaniem się do zaleceń co do sposobu zalewania betonem Produktów wykorzystywanych do budowy ogrodzenia,
  - h. niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem procesu pielęgnacji betonu wykorzystanego do zalewania Produktów, w szczególności w początkowej fazie jego dojrzewania.
13. W przypadku stwierdzenia wad w Produktach przed montażem, Kupujący nie powinien rozpoczynać prac montażowych, ale winien o tym fakcie niezwłocznie powiadomić Sprzedającego. W przypadku stwierdzenia wad Produktów w czasie montażu, Kupujący jest zobowiązany do wstrzymania się z dalszą zabudową, jak również do zabezpieczenia Produktów przed zniszczeniem oraz niezwłocznego poinformowania Sprzedającego. Rozpoczęcie montażu lub jego kontynuacja pomimo ujawnienia wad powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji.

14. W przypadku ujawnienia po rozładunku widocznych wad Produktów i zabudowaniu ich przez Kupującego, Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności z tyt. kosztów związanych z demontażem i ponownym zabudowaniem Produktów.
15. Sprzedający zwolniony jest z odpowiedzialności za wady Produktów, jeśli Kupujący w chwili ich zakupu lub wydania wiedział o wadach.
16. Gwarancją nie są objęte Produkty sprzedawane jako pozagatunkowe lub objęte promocją cenową.
17. Nie są traktowane jako wady, dopuszczone przez właściwe normy i dokumenty, odniesienia oraz nie stanowią o niezgodności z umową:
  - a. odchyłki w wymiarach i wyglądzie Produktów zgodnie zobowiązującymi w dacie sprzedaży normami,
  - b. wykwyty wapniowe w postaci nalotów na powierzchniach Produktów;

**NALOTY** - wykwyty wapniowe są w betonie zjawiskiem naturalnym i przejściowym, które powinny zanikać z czasem. Bardzo duże znaczenie ma sposób montażu Produktów. Zastosowanie odpowiedniej klasy ekspozycji betonu, jak również odpowiedniego składu betonu (materiałów użytych do jego produkcji), którym zalewane będą Produkty oraz zabezpieczenie ich przed wilgocią (izolacja pozioma, zabezpieczenie daszków, impregnacja) wpływa na zmniejszenie możliwości wystąpienia wykwitów, które nie są podstawą reklamacji.

- c. naturalne zmiany w kolorystyce Produktów pod wpływem ich użytkowania;

Nieznaczone różnice kolorystyczne spowodowane warunkami dojrzewania Produktów, zmiennością składników tj. cementu, kruszyw, ich koloru, zmiennym wskaźnikiem wodno-cementowym nie stanowią podstaw do reklamacji;
- d. ewentualne włoskowate mikropęknięcia powierzchniowe, powstałe w wyniku skurczów związanych z dojrzewaniem Produktów;
- e. straty powstałe na skutek zabudowy niedojrzałych Produktów;
- f. odchyłki w strukturze i kolorach uwarunkowane procesem produkcyjnym Produktów oraz naturalną zmiennością uziarnienia i kolorystyki kruszyw i innych surowców, stosowanych do wytwarzania produktów w różnym okresie czasu; dotyczy to również zmienności barw zachodzących w procesie eksploatacji Produktu lub jego składowania;

Elementy łupane/scratch są poddane procesowi łamania/obróbki betonu. Każdy element jest niepowtarzalny, a jego różne powierzchnie są naturalnym elementem tego procesu i nie stanowią podstaw do reklamacji;
- g. różnice w kolorze oraz fakturze spowodowane zastosowaniem różnych technologii produkcji poszczególnych grup Produktów,

- i. niewielkie zatarcia powierzchni Produktów powstałe podczas procesu produkcyjnego,
  - j. ubytki w narożach, na krawędziach, na ścianach produktów spowodowane zamierzonym procesem postarzania części Produktów,
  - k. łuszczenie powierzchni podmurówek wynikające z procesu produkcji i użytkowania,
  - l. podcięcia technologiczne występujące na ścianach bloczków będące naturalnym rezultatem procesu produkcji,
18. W razie uznania reklamacji przez Sprzedającego, Strony ponoszą w równych częściach koszty zwrotu Produktu do siedziby Producenta lub innego miejsca zakupu, jak też koszty wymiany Produktu na wolny od wad.
19. Postanowienia w zakresie gwarancji nie uchybiają uprawnieniom Kupującego będącego konsumentem.

#### **IV. ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. W przypadkach określonych przez Kodeks cywilny oraz innych unormowań dotyczących konsumenta, Kupujący może odstąpić od umowy w przypadku zwłoki w realizacji zamówienia przekraczającej 30 dni i wynikłej z przyczyn leżących po stronie Sprzedającego, jeżeli Kupujący co najmniej raz wezwał na piśmie Sprzedającego do realizacji zamówienia w dodatkowo wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni. Kupujący z powyższego prawa może skorzystać w terminie 14 dni od zaistnienia powyższych okoliczności. Po upływie okresu określonego w zdaniu poprzedzającym, prawo do odstąpienia wygasa.
2. Sprzedający ma prawo odstąpić od umowy w przypadku opóźnienia Kupującego w zapłacie lub zwłoki w odbiorze Produktów przekraczającej 14 dni. Sprzedający z powyższego prawa może skorzystać w terminie 30 dni od zaistnienia powyższych okoliczności.
3. Strony mogą odstąpić od umowy bez wyznaczenia dodatkowego terminu do spełnienia świadczenia, jeżeli jedna z nich oświadczy, że świadczenia swego nie spełni. Uprawnienie to przysługuje Stronie w terminie 14 od dnia zawarcia umowy sprzedaży.

#### **V. PRAWA KONSUMENTA**

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni. Przy umowie sprzedaży pojedynczej rzeczy – termin 14 dni wskazanych powyżej należy liczyć od otrzymania jej przez konsumenta lub osobę przez niego wskazaną. Umowa sprzedaży obejmująca wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – początek terminu jest liczony od otrzymania przez konsumenta ostatniej rzeczy, partii lub części. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Wzór odstąpienia stanowi załącznik do niniejszych OWS.

2. W przypadku odstąpienia od umowy płatność zwraca jest Konsumentowi w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu.
3. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
4. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w przypadku:
  - a. gdy Producent wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
  - b. gdy przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.
5. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.
6. Jeżeli konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim przedsiębiorca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
7. Konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać:
  - a. wymiany towaru na nowy;
  - b. naprawy towaru;
  - c. obniżenia ceny;
  - d. odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna.
8. Jeśli konsument żąda wymiany rzeczy lub jej naprawy, przedsiębiorca może odmówić spełnienia tego żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez konsumenta:
  - a. jest niemożliwa do zrealizowania dla sprzedawcy – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych produktów, albo
  - b. w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałaby nadmiernych kosztów – np. żądanie wymiany całości dostarczonych Produktów na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu.
9. Konsument może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy wada ma charakter istotny.
10. Konsument żądając obniżenia ceny powinien określić kwotę, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).
11. Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu jego wydania. Konsument zobowiązany jest złożyć sprzedawcy żądanie wynikające z rękojmi w ciągu roku od dnia zauważenia wady.

12. Jeżeli żądanie złożone przez konsumenta przy reklamacji dotyczy: naprawy towaru, wymiany towaru na nowy, obniżenia ceny towaru – rozpatrzenie reklamacji następuje w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna.
13. Zawarta przez Kupującego umowa jest jednocześnie akceptacją OWS. Wszelkie informacje na temat produktów i warunków sprzedaży dostępne są u Sprzedającego oraz na stronie internetowej. W razie wątpliwości konsument może zwrócić się do Producenta o wyjaśnienie postanowień ujętych w OWS oraz o konsekwencjach prawnych i faktycznych zawarcia umowy.
14. Przepisy niniejszego działu nie uchybiają regulacjom ustawy z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta* oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny*.

## VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Przepisy OWS nie uchybiają regulacjom bezwzględnie obowiązującym ujętym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta*, ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* oraz innym mających charakter powszechnie obowiązujący. W przypadku sprzeczności OWS z przepisami bezwzględnie obowiązującymi stosuje się przepisy powszechnie bezwzględnie obowiązujące.
2. Spory mogące powstać na tle OWS będą poddane pod rozstrzygnięcie sądów powszechnych.
3. Wszelkie zmiany OWS wymagają formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.
4. Ewentualne spory wynikłe na tle realizacji postanowień umowy, Strony będą starać się rozwiązywać polubownie drogą wzajemnych negocjacji.
5. W przypadku braku możliwości rozwiązania sporu w sposób polubowny Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest sąd właściwy dla siedziby Producenta.