

# OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY, GWARANCJI I SERWISU

- Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży, zwane dalej **OVS** mają zastosowanie do wszelkich umów sprzedaży towarów i usług zawieranych przez GRAL Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku (44-210), przy ul. Pod Lasem 50 A, zwaną dalej **Producentem**, z osobami prawnymi i osobami fizycznymi, z których każdy z osobą zwaną jest dalej **Nabywcą**.
- Niniejsze **OVS** wchodzi w życie w dniu ich doręczenia Nabywcy.
- Niniejsze **OVS** są integralną częścią każdej oferty, cennika i umowy współpracy lub umowy na dostawę, a podjęcie współpracy w zakresie dostaw stanowi równocześnie akceptację przez Nabywcę **OVS**.

## 1. WARUNKI ZAMÓWIENIA

- Producent podejmuje się realizacji dostawy na podstawie zamówienia, przesłanego do siedziby Producenta pocztą, faksem lub drogą elektroniczną, szczegółowo określającego zamawiane wyroby, wymiary oraz ilość, a także termin realizacji. Nabywca jest związany złożonym zamówieniem.
- Producent w terminie dwóch dni roboczych potwierdza faksem lub drogą elektroniczną zamówienie. Określa on końcową wartość zamówienia, wysokość zaliczki, termin realizacji oraz podstawowe dane techniczne.
- Nabywca w terminie dwóch dni roboczych ma obowiązek odesłania potwierdzenia podpisanego przez osobę upoważnioną do składania zamówień wraz z pieczęcią firmową. Przesłanie potwierdzenia po tym terminie skutkuje przesunięciem terminu realizacji i ustalenie nowego.
- Producent może odmówić przyjęcia zamówienia w terminie 3 dni roboczych od otrzymania zamówienia podając przyczynę odmowy.
- Wyroby będące przedmiotem zamówienia zostaną wykonane według wymagań odpowiednich Aprobatach Technicznych, Polskich Norm i dokumentów branżowych.

## II. ZAPŁATA NALEŻNOŚCI

- Producent wystawi Nabywcy fakturę VAT nie później niż 7 dni od daty dostawy. Na każdej fakturze Producent określa termin i sposób zapłaty.
- Faktury będą wystawiane w walucie zgodnej z cennikiem lub ofertą. Cena wyrobu zostanie powiększona o podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
- Strony zgodnie oświadczają, iż Nabywca zapłaci Producentowi za dostarczone wyroby należność w terminie i według cen jednostkowych określonych w ofercie lub cenniku.
- W przypadku opóźnienia w zapłacie wymagalnych faktur Producent ma prawo wstrzymać produkcję następnych partii dostaw do czasu uregulowania zaległości oraz skrócić termin płatności kolejnych faktur, lub wedle własnego wyboru – zająć przedpłatą w wysokości do 100% wartości zamówienia przed przekazaniem do produkcji kolejnej partii wyrobów. Może to spowodować wydłużenie terminów dostaw kolejnych partii wyrobów w stosunku do ustalonego harmonogramu dostaw, jednak bez negatywnych konsekwencji z tego tytułu dla Producenta.
- Do dokonania zapłaty zaległej należności przez Nabywcę, Producent wznowi dostawy zamówionych wyrobów na określonych jednostronnie przez siebie warunkach. Zmiana, w trybie opisanym powyżej, nie stanowi zmiany w rozumieniu ust. XV.1 rozdziału POSTANOWIENIA KOŃCOWE, nie wymaga dla swej ważności zgody Nabywcy i następuje z chwilą zawiadomienia o tym Nabywcę.
- Data zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy Producenta.
- Do chwili dokonania przez Nabywcę pełnej zapłaty za dostarczone wyroby, pozostają one własnością Producenta.
- Za każdy dzień opóźnienia Nabywcy w zapłacie należności na rzecz Producenta, Producent ma prawo naliczenia odsetek ustawowych bądź umownych. W przypadku uchybienia terminowi zapłaty, niezależnie od obowiązku zapłaty odsetek, Nabywca zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty poniesione przez Producenta w celu windykacji należności od Nabywcy, w tym w szczególności koszty skierowania wezwania do zapłaty, koszty usług prawnych, firm windykacyjnych, koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego.
- W przypadku opóźnienia w zapłacie przekraczającego 14 dni od daty wymagalności zapłaty danej faktury, Producent ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
- W przypadku rozwiązania umowy zgodnie z ustępem poprzednim, Producent może wedle swojego wyboru, zrealizować zamówienia złożone przed datą rozwiązania umowy lub w tym zakresie od umowy odstąpić. Uprawnienie do odstąpienia przysługuje w terminie 14 dni od daty zajścia zdarzenia powodującego rozwiązanie umowy.
- Nabywca zobowiązany jest do zapłaty za towary na podstawie wystawionej przez Producenta faktury VAT, w przypadku 14 dniowych opóźnień w terminach przekazania przez Nabywcę frontu robót, dostaw oraz odbiorów towarów. Producent po 14 dniach od ustalonego terminu dostawy lub odbioru towarów ma prawo naliczać Nabywcy opłatę za składowanie towaru w wysokości 2% wartości towaru za każdą rozpoczętą dobę. Nabywca zobowiązuje się pokryć koszty składowania towaru na podstawie wystawionej przez Producenta faktury VAT przed odbiorem wyrobów bądź dostarczeniem ich do Nabywcy.
- W przypadku zamówień realizowanych na przedpłacie, przekazanie przez Producenta zamówienia do produkcji następuje po dokonaniu zapłaty przez Nabywcę w wysokości uzgodnionej przez strony.
- W przypadku zamówień realizowanych przy określonym limicie kredytowym z uzgodnionym zabezpieczeniem płatności, skierowanie przez Producenta zamówienia do produkcji następuje po otrzymaniu od Nabywcy przedmiotowego zabezpieczenia.
- Limit kredytowy należy rozumieć jako sumę wymagalnych i niewymagalnych zobowiązań Nabywcy wobec Producenta.
- Nabywca wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich wierzycielności wobec Producenta na osoby trzecie. Przeniesienie to może obejmować całość lub część przysługujących Producentowi wierzycielności.
- W przypadku niezapekowania przez Nabywcę warunków określonych w punkcie II ppkt 15 Producent może odstąpić od umowy.

## III. OGRANICZONA ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRODUCENTA

- Producent nie ponosi odpowiedzialności za szkody, powstałe w skutek nieprawidłowego montażu (w przypadku montażu dokonywanego przez Nabywcę) lub użytkowania towaru, niezgodnego z **WYTYCZNYMI MONTAŻU I KONSERWACJI** będącymi załącznikiem do **OVS**.
- Producent nie ponosi odpowiedzialności za skutki spowodowane zastosowaniem przez Nabywcę towarów niezgodnie z ich przeznaczeniem oraz za przydatność towaru do zamierzonych przez Nabywcę celów niewskazanych Producentowi.
- Producent nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym magazynowaniem towaru oraz za skutki używania nieodpowiednich materiałów instalacyjno-montażowych, takich jak pianki montażowe, silikon, kleje, itp.
- Producent nie ponosi odpowiedzialności za wady towarów powstałe po ich połączeniu z innymi rzeczami.
- Producent nie ponosi odpowiedzialności za odcięcia towarów oraz inne właściwości fizyczne np. szkła, dostarczonych podczas kolejnej dostawy, które ze względu na zastosowane składniki oraz upływ czasu mogą nie być identyczne z odciętymi towarów w ramach poprzednich dostaw. O tych okolicznościach Nabywca został wyczerpująco poinformowany i wyraża zgodę na wyłącznie odpowiedzialności Producenta w powyższym zakresie.

## IV. OKRES GWARANCJI

- GRAL Sp. z o.o. zwany dalej Producentem, udziela na wyprodukowane przez siebie wyroby oraz sprzedane towary gwarancji na okres 2 (dwóch) lat od daty ich wydania Nabywcy z wyłączeniem akcesoriów, okuć i automatyki drzwiowej na które udzielona jest gwarancja producentów tych podzespołów na zasadach przez nich ustanowionych.
- Gwarancji udziela się na wszystkie wyroby i towary objęte umową sprzedaży i dostarczone Nabywcy, za które Producent otrzymał 100% zapłaty. Producent zastrzega sobie prawo własności wszystkich dostarczonych wyrobów i towarów do chwili ich pełnej zapłaty i takie nie podlegają reklamacji.
- Gwarancji udziela się na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie.

## V. UTRATA GWARANCJI

- Utrata gwarancji następuje w przypadku:
- niewłaściwego montażu (montaż wykonywany przez Nabywcę).
  - niewłaściwego użytkowania, konserwacji i eksploatacji (wbrew uzyskanym od Producenta instrukcjom).
  - dokonania przeróbek i zmian konstrukcyjnych bez zgody Producenta.
  - pozostałych postanowień opisanych w niniejszym opracowaniu.

## VI. ZGŁASZANIE REKLAMACJI

- Reklamacje, pod rygorem nieważności, muszą być zgłaszane w formie pisemnej z podaniem opisu uszkodzenia/awarii oraz informacjami podanymi w pkt. 2.
- Warunkiem przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego jest podanie przez Nabywcę przynajmniej dwóch parametrów identyfikujących: numeru faktury, numeru zamówienia, numeru umowy, terminu realizacji, nazwę obiektu.
- Reklamacje należy zgłaszać drogą elektroniczną (mail: [biuro@gral.info.pl](mailto:biuro@gral.info.pl)) lub listem poleconym na adres siedziby Producenta.

## VI.A. REKLAMACE WAD JAWNYCH

- Reklamacje ilościowe, wymiarowe, podziałki i funkcji oraz stwierdzenie innych wad jawnych, między innymi takich jak: uszkodzenia mechaniczne, pęknięcia, stłuczenia szkła, zarysowania profili i szyb muszą zostać zgłoszone przy odbiorze pod rygorem utraty wszelkich roszczeń z tego tytułu i prawa do gwarancji.
- Producent zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od daty wpływu zgłoszenia do siedziby Producenta, z zastrzeżeniem ust. IV pkt 2 i ust. VIII pkt 7 niniejszego opracowania.

## VI.B. REKLAMACE WAD UKRYTYCH

- Wady ukryte wyrobów lub towaru powinny być zgłaszane do 3 dni od daty ich ujawnienia, pod rygorem utraty gwarancji.
- Producent w przypadku wystąpienia wad ukrytych rozpatrzy zgłoszenie w terminie 14 dni od daty wpływu zgłoszenia do siedziby Producenta.

## VII. USTERKI I ZABIEGI EKSPLOATACYJNE POWSTAŁE PO ODBIORZE WYROBÓW I TOWARÓW, A NIE PODLEGAJĄCE REKLAMACJI

- Uszkodzenia wynikłe z niestabilności gruntu, na którym posadowiony jest budynek a także niestabilności i wad murów, stropów, fundamentów, w których osadzone są wyroby.
- Uszkodzenia powstałe w wyniku niespełnienia warunków gwarancji i zaleceń Producenta podanych w niniejszym dokumencie.

- Uszkodzenia powstałe z powodu wykonania montażu niezgodnego z zaleceniami Producenta w zakresie montażu stolarki.

- Uszkodzenia mechaniczne, termiczne.
- Uszkodzenia powstałe w wyniku oddziaływania czynników atmosferycznych.
- Usterki w wyrobach lub towarach, w których dokonano jakichkolwiek przeróbek bez pisemnej zgody Producenta.
- Wady nieistotne wyrobu lub towaru tzn. takie, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu i nie mają wpływu na wartość użytkową (np. zarysowania zabudowanej podczas montażu części ościeżnicy i itp).
- Wady powstałe w wyniku niewłaściwego eksploataowania wyrobu lub towaru – niezgodnego np. z ich przeznaczeniem.
- Usterki wynikające z braku okresowej regulacji i konserwacji.
- Uszkodzenia powstałe w wyniku zdarzeń losowych i klęsk żywiołowych takich jak powódź, pożar, porywisty wiatr, gradobicia, itp.
- Rosenia szyby, które mogą wystąpić w pomieszczeniach słabo ogrzewanych, o dużej wilgotności powietrza lub z ograniczoną wentylacją.
- Wady szyb dopuszczone przez normę PN-EN 1279.
- Różnice odcieni szyb zespolonych w umowach realizowanych etapami, doróbkach, kontynuacjach i zleceniach reklamacyjnych.
- Zjawisko „tęczy” powstałej na szymbach na skutek interferencji fal świetlnych, tzw. „pierścieni Newtona”.
- Wady powstałe w wyniku montażu przed wykonaniem tzw. „mokrych robót budowlanych” (np. tynki, wylewki, itp.), co nie zapewnia prawidłowej wentylacji w budynku w czasie i po wykonaniu ww. prac.

## VIII. ROZPOTRYKIWANIE REKLAMACJI

- W ramach gwarancji Producent ma prawo wyboru jednego z następujących sposobów realizacji zobowiązania gwarancyjnego:
  - naprawę reklamowanego wyrobu lub towaru.
  - wymianę wadliwego wyrobu lub towaru.
  - udzielenie bonifikaty odpowiadającej wartości brakom lub wadom.
- Producent w terminie do 14 dni zobowiązany jest do rozpatrzenia zasadności zgłoszenia, z zastrzeżeniem ust. IV pkt 2 i ust. VIII pkt 7 niniejszego opracowania.
- Producent zobowiązany jest do usunięcia wady w terminie od 4 do 8 tygodni od daty potwierdzenia zasadności zgłoszenia reklamacyjnego, z zastrzeżeniem ust. IV pkt 2 i ust. VIII pkt 7 niniejszego opracowania. Termin jest uzależniony od problematyki i zostanie potwierdzony przez Producenta w odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne.
- Wymieniona wadliwa stolarka lub jej elementy stają się własnością Producenta.
- Producent rozpatruje reklamacje w oparciu o Aprobatach Techniczne, normy zakładowe lub ustalenia zawarte w umowie, jeśli ich treść jest inna niż wytyczne **OVS I WYTYCZNE MONTAŻU I KONSERWACJI**.
- W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Producent pisemnie powiadomi Nabywcę o przyczynach odmowy.
- Producent uprawniony jest do wstrzymania się z rozpatrzeniem i realizacją reklamacji do czasu uregulowania przez Nabywcę wymagalnych zobowiązań wobec Producenta.
- W przypadku zlecenia Producentowi usunięcia wad lub usterek, które zgodnie z niniejszymi **OVS**, nie podlegają naprawom gwarancyjnym, Producent uprawniony jest do wystawienia faktury VAT za płatną usługę serwisową i dostarczony towar.

## IX. ODBIÓR WYROBU I TOWARU

- Nabywca zobowiązany jest do sprawdzenia ilości i jakości (w zakresie wad jawnych) odbieranych wyrobów i towarów podczas wydawania ich z magazynu lub w przypadku dostawy przez Producenta lub autoryzowanego przez Producenta montażystę, przed ich rozładunkiem.
- Nabywca zobowiązany jest do technicznego przygotowania i przeprowadzenia rozładunku w przypadku dostawy bezpośrednio do Nabywcy.
- Ryzyko uszkodzenia lub utraty wyrobu i towaru przechodzi na Nabywcę z chwilą wydania ich z magazynu a w przypadku dostawy przez Producenta lub autoryzowanego przez Producenta montażystę z chwilą rozpoczęcia rozładunku.
- Odbioru towaru może dokonać osoba wskazana pisemnie z imienia i nazwiska oraz PESEL przez Nabywcę najpóźniej w dniu ustalania terminu dostawy.
- Odebranie przez Nabywcę wyrobu lub towaru i potwierdzenie tego na dokumencie WZ oznacza, że towar przekazany został w ilości ujętej w dokumencie WZ i nie posiada wad jawnych.

## X. TRANSPORT WYROBÓW I TOWARÓW

- Transport powinien odbywać się przy wykorzystaniu odpowiednio do tego przystosowanych pojazdów.
- W przypadku własnego transportu należy przestrzegać następujących zasad:
  - wyroby lub towary należy przewozić w pozycji pionowej z pochyleniem ok. 5°, przy wykorzystaniu stojaków stabilnie zamocowanych do pojazdu.
  - stojaki w miejscach oparcia muszą być wyłożone miękką gumą lub innym podobnym materiałem amortyzującym wstrząsy.
  - wyroby lub towary muszą być stabilnie zamocowane do stojaka pasami transportowymi.
  - w czasie transportu należy zachować zasady szczególnej ostrożności.

## XI. SKŁADOWANIE WYROBÓW I TOWARÓW

- Wyroby i towary należy składować i przechowywać w pozycji pionowej z pochyleniem ok. 5°. Powinny być one składowane na legarach wyłożonych miękką gumą lub innym podobnym materiałem. Oparcie również powinno być wyłożone podobnym materiałem.
- Przy magazynowaniu wyroby i towary powinny być zabezpieczone przed promieniowaniem słonecznym, opadami atmosferycznymi, podmuchami wiatru i powinny być oddalone od urządzeń grzewczych o minimum 2 metry.
- Okien drewnianych nie można magazynować w budynkach w stanie surowym, w wilgotnych piwnicach i garażach.
- Producent uprawniony jest do wystawienia faktury VAT za składowanie towarów w przypadku niedotrzymania przez Nabywcę terminu dostawy bądź odbioru towaru dłużej niż 14 dni od ustalonego terminu na potwierdzeniu zamówienia, w umowie o roboty budowlane. Opłata za składowanie będzie stanowić 2% na dobę od ceny netto składowanego towaru. Nabywca zobowiązany jest do uregulowania należności w terminie podanym na fakturze VAT.

## XII. ROZSZCZELNIANIE OKIEN

- Z uwagi na wymagania określone w rozporządzeniu Ministra Gospodarki Przestrzennej i Budownictwa z dnia 14 grudnia 1994 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, okna i drzwi balkonowe bez szczeliny infiltracyjnych mogą być stosowane wyłącznie w pomieszczeniach wyposażonych w urządzenia do nawiewu powietrza, umożliwiające wymianę zużytego powietrza w pomieszczeniach odpowiednio do niezbędnych potrzeb wentylacji. W pozostałych przypadkach mogą być stosowane okna i drzwi balkonowe, w których wykonano szczeliny filtracyjne.

## XIII. ZOBOWIĄZANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ NABYWCY I PRODUCENTA

- Nabywca zobowiązany jest do zapewnienia właściwego montażu wyrobów lub towarów zgodnie z instrukcją montażu Producenta lub powierzenie tej czynności Producentowi (grupie montażowej autoryzowanej przez Producenta).
- Zapewnienie odpowiedniej konserwacji, czyszczenia i regulacji wyrobów lub towarów zgodnie z zaleceniami Producenta podanymi w opracowaniu **WYTYCZNE MONTAŻU I KONSERWACJI**.
- Zagwarantowanie w terminie i na czas podany przez Producenta dostępu do reklamowanych wyrobów lub towarów w celu wykonania oględzin, ekspertyz, potwierdzenia występowania wad, a następnie ich usunięcia.
- Nabywca zobowiązany jest do współdziałania i współpracy z Producentem przy ustaleniu przyczyn powstania wad.
- Usunięcia w terminie do 90 dni od daty zakupu folii ochronnej z dostarczonych wyrobów lub towarów.
- Pokrycia kosztów przyjazdu ekipy serwisowej w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu.
- Nabywca zobowiązany jest do zapewnienia odpowiedniej wentylacji powietrza w pomieszczeniach i ewentualnie rozszczelnienia wyrobów po wcześniejszym zawiadomieniu o tym fakcie Producenta.
- Odowiedzialność Producenta z tytułu wad wyrobów i towarów ogranicza się jedynie do wartości reklamowanego elementu, wyrobu lub towaru i nie może przekroczyć wartości jego zakupu.

## XIV. WYTYCZNE MONTAŻU I KONSERWACJI

Postanowienia szczegółowe tego punktu reguluje osobny dokument pt. **WYTYCZNE MONTAŻU I KONSERWACJI** będący załącznikiem do **OVS**. Dokument **OVS I WYTYCZNE MONTAŻU I KONSERWACJI** dostępne są na stronie [www.gral.info.pl](http://www.gral.info.pl)

## XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Wszelkie zmiany lub uzupełnienia niniejszych **OVS** wymagają od swej ważności formy pisemnej.
- W przypadku istotnej zmiany stosunków gospodarczych, handlowych, finansowych lub politycznych, których strony nie brały pod uwagę zawierając umowę, a powodujących znaczne zachwianie równowagi kontraktowej, każda ze stron zobowiązuje się do niezwłocznego podjęcia negocjacji celem przywrócenia równowagi kontraktowej. Strona, której sytuacja w związku z zajściem zdarzeń określonych powyżej uległa pogorszeniu winna niezwłocznie zawiadomić pisemnie drugą stronę o ich zajściu. W przypadku braku porozumienia stron co do przywrócenia równowagi kontraktowej w terminie 30 dni od daty zawiadomienia o wystąpieniu okoliczności uzasadniających negocjacje umowej, w której zakres wchodzi niniejsze **OVS**, uważa się umowę za rozwiązaną w części jeszcze nie wykonanej z pierwszym dniem następującym po upływie 30-dniowego terminu przewidzianego na negocjacje.
- Przepisy punktu XV.2. należy stosować odpowiednio w przypadku zajścia się wyżej. Przez siłę wyższą należy rozumieć każde nagłe, nieprzewidywalne zewnętrzne zdarzenie mające wpływ na realizację obowiązków stron, któremu strony nie mogły zapobiec.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszych **OVS** znajdują zastosowanie aktualnie pisemne uzgodnienia między stronami oraz właściwe przepisy prawa polskiego.