

## OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY

Niniejsze ogólne warunki sprzedaży, zwane dalej OWS regulują zasady zawierania i wykonywania umów sprzedaży towarów LODE-POLSKA Sp. z o.o.(zwaną dalej LODE) na terenie Polski, o ile strony nie uzgodnią na piśmie odrębnych ustaleń.

### 1. OFERTA I CENNIK

- 1.1. Wykaz towarów, ich parametry jakościowe wraz z ich cenami katalogowymi wynikające z katalogów, cenników i innych materiałów reklamowych stanowią zaproszenie do zawarcia umowy z LODE - nie są ofertą w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.
- 1.2. Ceny zawarte w cenniku katalogowym są cenami netto (nie zawierają podatku od towarów i usług) na warunkach FCA miejsce odbioru towaru zdefiniowane w cenniku, według Incoterms 2010.
- 1.3. Jeżeli Klient zamawia towar z odbiorem z innego miejsca niż lokalizacja określona w cenniku, do ceny towaru zostaną doliczone koszty transportu. Klient ma możliwość sprawdzenia wysokości tych kosztów na stronie internetowej poprzez panel [www.zamawialnia.klinkier.pl](http://www.zamawialnia.klinkier.pl) lub przez bezpośredni kontakt z Działem Logistyki LODE.
- 1.4. Jeżeli ceny podane w cenniku katalogowym różnią się od cen w cenniku zamieszczonym na stronie internetowej [www.klinkier.pl](http://www.klinkier.pl), cenami obowiązującymi są ceny przedstawione na stronie internetowej.
- 1.5. W przypadku zmiany cen pomiędzy złożeniem zamówienia, a jego realizacją, ceną obowiązującą jest cena z dnia potwierdzenia zamówienia.
- 1.6. Ceny towarów określone w Euro będą przeliczane na złotówki po kursie średnim NBP z dnia poprzedzającego sprzedaż.
- 1.7. Wszystkie towary znajdujące się w ofercie, wysyłane są na bezzwrotnych paletach jednorazowych.

### 2. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

- 2.1. Przed złożeniem pierwszego zamówienia Klient zobowiązany jest podać swoje dane: firmę, adres, numer NIP, REGON, KRS.
- 2.2. Dział Logistyki odpowiedzialny za przyjmowanie i realizację zamówień pracuje w godzinach określonych na stronie [www.klinkier.pl/kontakt-dzial-logistyki.php](http://www.klinkier.pl/kontakt-dzial-logistyki.php).
- 2.3. Warunkiem zawarcia umowy sprzedaży jest wysłanie przez Klienta zamówienia do LODE.
- 2.4. Za prawidłowo złożone zamówienie uznaje się:
  - a. złożone przez internet w „Zamawialni”;
  - b. wysłane faksem na numer 032 23 94 101;
  - c. wysłane e-mailem na adresy pracowników Działu Logistyki określone na stronie [www.klinkier.pl/kontakt-dzial-logistyki.php](http://www.klinkier.pl/kontakt-dzial-logistyki.php);i zawierające przynajmniej:
  - a. asortyment;
  - b. ilość wraz z określeniem jednostki miary;
  - c. miejsce dostawy, jeżeli Klient zamawia towar z dostawą;
  - d. nazwę i adres Klienta;
  - e. imię i nazwisko oraz numer kontaktowy osoby składającej zamówienie;
- 2.5. LODE nie odpowiada za błędy w zamówieniach i ma prawo obciążyć Klienta kosztami powstałymi w wyniku takiego błędu.
- 2.6. Zamówienie wpływające w dniu A po godzinie 14.00 traktowane jest jak wpływające w dniu A+1.
- 2.7. LODE potwierdzi przyjęcie zamówienia do realizacji, na towary zawarte w cenniku, w terminie do 2 dni roboczych, przysyłając na adres e-mail wskazany przez Klienta potwierdzenie zamówienia. W okresie wzmożonego popytu LODE zastrzega sobie prawo do wydłużenia tego terminu do 4 dni roboczych.

- 2.8. Klient jest uprawniony do zgłoszenia zastrzeżeń do przesłanego mu potwierdzenia zamówienia w terminie 3 dni roboczych od dnia jego otrzymania. Zgłoszenie zastrzeżeń jest równoznaczne z złożeniem nowego zamówienia.
- 2.9. Zamówienie staje się wiążące dla stron z chwilą nie zgłoszenia przez Klienta zastrzeżeń do otrzymanego potwierdzenia zamówienia w powyżej określonym terminie.
- 2.10. LODE w terminie 7 dni od upływu terminu do odbioru towaru wskazanego w potwierdzeniu zamówienia może wystawić fakturę zgodnie z potwierdzonym zamówieniem.
- 2.11. Z chwilą wystawienia faktury towar staje się własnością Klienta. Klient jest zobowiązany odebrać towar niezwłocznie. Z chwilą wstawienia faktury na Klienta przechodzi także ryzyko utraty i uszkodzenia nieodebranego towaru.
- 2.12. Rezygnacja ze złożonego zamówienia może nastąpić jedynie w dniu jego złożenia, o ile nie rozpoczęła się już jego realizacja (przepakowanie, transport etc.). Możliwość rezygnacji z zamówienia musi być potwierdzona przez pracownika Działu Logistyki LODE.
- 2.13. Towary zamawiane z przeznaczeniem na konkretny obiekt inwestycyjny powinny być zamawiane z góry w całej ilości. Pozwoli to zminimalizować ryzyko ewentualnych różnic kolorystycznych dopuszczalnych pomiędzy różnymi partiami produkcyjnymi.
- 2.14. Zamówienia długoterminowe, tj. takie, których realizacja zaplanowana jest na okres dłuższy niż 1 miesiąc, powinny zawierać harmonogram odbiorów.
- 2.15. Pozycje w cenniku, przy cenach których znajduje się symbol telefonu, to towary na specjalne zamówienie. LODE ma prawo odmowy sprzedaży takich towarów, jeżeli konieczna jest ich produkcja, a zamówiona ilość jest mniejsza niż określona przez LODE minimalna wielkość partii produkcyjnej. Uruchomienie produkcji towaru na specjalne zamówienie może nastąpić po wpłacie przez Klienta zaliczki w wysokości 50 % wartości zamówienia. W przypadku braku odbioru towaru przez Klienta, wpłacona zaliczka zostaje przez LODE zatrzymana tytułem kary umownej.
- 2.16. Zamówienia na towary niestandardowe, tj. nie znajdujące się w ofercie LODE, realizowane będą na podstawie odrębnych uzgodnień pomiędzy stronami.
- 2.17. Jeżeli Klient zamawia towary w ilościach niepełnopaletowych, do faktury zostanie dodana opłata z tytułu przepakowania, w wysokości określonej na stronie [www.zamawialnia.klinkier.pl](http://www.zamawialnia.klinkier.pl).
- 2.18. Towar zamawiany w ilościach niepełnopaletowych będzie spakowany w sposób zapewniający optymalne wykorzystanie miejsca na palecie, jednakże w taki sposób by zapewnić jego bezpieczny transport.
- 2.19. Odbiór towarów, które wymagały przepakowania, zamówionych w dniu A do godziny 12 możliwy jest w dniu A+1 od rana, o ile inny termin nie został określony w potwierdzeniu zamówienia. Palety przepakowywane zamówione w dniu A po godzinie 12, będą gotowe do odbioru w dniu A+1 po godzinie 12, o ile inny termin nie został określony w potwierdzeniu zamówienia.
- 2.20. W przypadku gdy Klient zalega z płatnościami lub jego limit płatniczy jest przekroczony, LODE może zawiesić realizację zamówień, aż do czasu uregulowania należności.

### **3. REALIZACJA ZAMÓWIEŃ**

Zamówienia realizowane są w drodze odbiorów własnych lub dostawy organizowanej na życzenie Klienta przez LODE.

#### **3.1 Odbiór własny:**

- 3.1.1 Odbiór własny towaru może nastąpić od dnia określonego w potwierdzeniu zamówienia.
- 3.1.2 Załadunki możliwe są w godzinach i w dniach określonych na stronie internetowej [www.klinkier.pl/kontakt-dzial-logistyki.php](http://www.klinkier.pl/kontakt-dzial-logistyki.php).
- 3.1.3 Klient planujący dokonać odbioru towaru własnym środkiem transportowym zobowiązany jest przesłać do Działu Logistyki LODE upoważnienie odbioru, zawierające co najmniej imię i nazwisko kierowcy, numer rejestracyjny pojazdu oraz informację jaki towar będzie odbierany. Upoważnienie to powinno być wysłane przed przyjazdem pojazdu na załadunek.

- 3.1.4 Pojazdy przyjeżdżające na załadunek muszą spełniać następujące wymagania:
- możliwość obustronnego bocznego załadunku, chyba że odbierana jest jedna paleta, wtedy dopuszczamy załadunek z tyłu;
  - płaska podłoga;
  - pas na wyposażeniu w ilości umożliwiającej spięcie każdego rzędu palet;
  - ładowność pojazdu potwierdzona dokumentami (weryfikowana podczas załadunku) wystarczająca do podjęcia planowanej ilości towaru;
- LODE ma prawo odmówić załadunku gdy pojazd nie spełnia wyżej opisanych wymogów.
- 3.1.5 Kierowca zobowiązany jest stosować się do wymogów bezpieczeństwa opisanych w instrukcji BSP (bezpieczny system pracy), z którą jest zaznajamiany przed wjazdem na plac załadunkowy.
- 3.1.6 Po dokonany załadunku Kierowca zobowiązany jest umocować cały ładunek pasami, w taki sposób, że na każdy rząd palet przypadać będzie jeden pas. Niespełnienie tego warunku skutkuje adnotacją w dokumentach wywozowych, która może być podstawą do odrzucenia reklamacji na uszkodzenia transportowe.
- 3.1.7 Kierowca w uzasadnionym przypadku ma prawo nie przyjęcia określonej palety ze względu na jej stan. W takiej sytuacji LODE ma obowiązek wydania innej palety, której stan nie budzi wątpliwości Kierowcy.
- 3.1.8 Z chwilą podpisania przez Kierowcę dokumentów wydania towaru, na przewoźnika przechodzi ryzyko uszkodzenia i zagubienia towaru podczas transportu. Kierowca swoim podpisem potwierdza ilość towaru określoną w dokumentach oraz brak widocznych uszkodzeń załadowanego towaru.

### 3.2 Usługa dodatkowa – organizacja transportu do Klienta :

- 3.2.1 LODE jest spółką handlową, a usługi transportowe świadczy za pośrednictwem firm transportowych. W przypadku zlecenia przez Klienta realizacji usługi dodatkowej w postaci zorganizowania transportu towaru będącego własnością Klienta za przewożony towar odpowiada przewoźnik. Wszelkie reklamacje dotyczące transportu powinny być zgłaszane bezpośrednio do niego.
- 3.2.2 LODE organizuje transport do miejsca wskazanego przez Klienta. Koszt transportu ponosi Klient. Klient zlecający LODE organizację transportu towaru zobowiązany jest zaznaczyć to w sposób wyraźny na zamówieniu.
- 3.2.3 Transporty odbywają się w godzinach od 7.00 do 17.00, a rozładunek musi zostać dokonany:
- w przypadku transportu całopojazdowego w ciągu 3 godzin,
  - w przypadku transportu drobnicowego w ciągu 1 godziny,
- LODE ma prawo obciążyć Klienta dodatkową opłatą wynikającą z przekroczenia powyższych czasów rozładunku
- 3.2.4 LODE zastrzega, że transport będzie realizowany tylko w przypadku, gdy do miejsca rozładunku możliwy jest dojazd środkami transportowymi organizowanymi przez LODE.
- 3.2.5 Przewoźnik ma prawo odmówić dojazdu w miejsce rozładunku, w przypadku zaistnienia zagrożenia uszkodzenia pojazdu, towaru lub innej szkody. W takiej sytuacji uważa się, że towar dotarł na wskazane miejsce we właściwym czasie, a koszt przewiezienia towaru w miejsce gdzie zostanie on rozładowany obciąża Klienta.
- 3.2.6 Klient ma obowiązek zapewnienia w miejscu rozładunku środków technicznych umożliwiających rozładowanie pojazdu z boku lub z tyłu. Jeżeli brak jest takiej możliwości obowiązkiem Klienta jest zlecenie LODE transportu wraz z rozładunkiem (winda lub HDS) wyraźnie informując o tym w zamówieniu. Koszt rozładunku ponosi Klient. Ewentualna szkoda czy opóźnienia w transporcie wynikłe z braku uprzedzenia LODE o konieczności zorganizowania transportu wraz z rozładunkiem obciąża Klienta.
- 3.2.7 Usługę uznaje się za dokonaną w chwili dostarczenia towaru do rozładunku w miejscu odbioru towaru i przekazania dokumentów przewozowych Klientowi lub osobie upoważnionej przez niego. Klient lub upoważniona osoba zobowiązany jest do podpisania

- dokumentów przewozowych oraz wpisania daty i godziny odbioru towaru. Ryzyko uszkodzenia towaru podczas rozładunku obciąża Klienta.
- 3.2.8 W przypadku podania przez Klienta niewłaściwego adresu rozładunku i tym samym dostarczenia towaru w niewłaściwe miejsce, LODE ma prawo obciążyć Klienta kosztami powstałymi w skutek pomyłki.
- 3.2.9 Jeżeli niemożność spełnienia świadczenia przez LODE nastąpiła wskutek siły wyższej lub okoliczności nieprzewidywalnych, nadzwyczajnych i niezawinionych przez LODE, Klientowi nie przysługują żadne roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z tytułu niewykonania lub nieterminowego wykonania zobowiązania. LODE ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Kupującego o zdarzeniach, które spowodowały niemożność realizacji usługi transportowej. Do zdarzeń określanych mianem siły wyższej zalicza się m.in. niezawinione przez LODE zakłócenia w funkcjonowaniu zakładu, ograniczenia spowodowane zarządzeniem władz, klęską żywiołową, strajkami itp.
- 3.2.10 Klient ma do wyboru transport całopojazdowy lub drobnicowy - 1- 6 palet.
- 3.2.11 Transport całopojazdowy (ok. 24 tony):
- LODE organizuje transport całopojazdowy w miejsce wskazane przez Klienta po uprzednim indywidualnym ustaleniu stawki pomiędzy Klientem, a LODE.
  - Termin realizacji usługi transportowej będzie określony w potwierdzeniu zamówienia.
- 3.2.12 Transport drobnicowy (1-6 palet):
- Transport drobnicowy realizowany jest wyłącznie w obrębie terytorium Polski.
  - Dla transportu drobnicowego maksymalna waga 1 palety nie może przekraczać 1,35 tony. Cięższe niż 1,35 tony palety rozkładane są na dwie mniejsze. Koszt transportu zależy od ilości i wagi palet. Cennik i deklarowane przez LODE czasy usługi transportowej dostępne są na stronie internetowej [www.zamawialnia.klinkier.pl](http://www.zamawialnia.klinkier.pl).

#### **4. PŁATNOŚCI**

- 4.1. Warunki płatności podane są w potwierdzeniu zamówienia.
- 4.2. Za dzień zapłaty uważany jest dzień wpływu środków na rachunek LODE.
- 4.3. W przypadku, gdy w potwierdzeniu przewidziana jest zaliczka na rzecz LODE, wpłacona przez Klienta kwota podlega zaliczeniu na poczet danego zamówienia.
- 4.4. W przypadku opóźnienia w zapłacie zaliczki LODE ma prawo przesunięcia terminu dostawy towaru aż do czasu uzyskania z banku potwierdzenia wpływu zaliczki.
- 4.5. Za nieterminowe płatności LODE zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.

#### **5. REKLAMACJE**

- 5.1. Reklamacje do LODE należy zgłaszać niezwłocznie i zawsze na piśmie, wysyłając je na adres e-mail: [reklamacje@klinkier.pl](mailto:reklamacje@klinkier.pl) bądź faksem na numer: 032 23 94 101.
- 5.2. W zgłoszeniu reklamacyjnym konieczne jest podanie przyczyny reklamacji, ilości reklamowanego towaru, pełnej nazwy reklamowanego towaru, numeru faktury VAT potwierdzającej sprzedaż reklamowanego towaru oraz propozycji rozwiązania problemu.
- 5.3. Reklamacje ilościowe i uszkodzenia w transporcie powinny być zgłoszone bezpośrednio do Przewoźnika niezwłocznie po otrzymaniu towaru wraz z dokumentem WZ i podpisem osoby dostarczającej towar, pod rygorem odmowy uznania reklamacji.
- 5.4. Podpisane przez Klienta lub odbiorcę towaru dokumenty odbioru towaru bez dodatkowych adnotacji, są dla LODE dowodem przyjęcia towaru bez zastrzeżeń ilościowych oraz uszkodzeń widocznych podczas rozładunku.
- 5.5. Reklamowany towar powinien zostać przez Kupującego zabezpieczony do momentu przybycia przedstawiciela LODE w celu dokonania oceny zasadności zgłoszenia reklamacyjnego.
- 5.6. W przypadku zgłoszenia reklamacji na towar wmurowany LODE nie ponosi odpowiedzialności za wady lub powstałe koszty z tym związane, chyba, że do ujawnienia wady doszło już po zabudowaniu reklamowanego towaru.

- 5.7. Reklamacja, która jest w toku nie zwalnia Klienta z obowiązku opłacenia faktury zakupowej na dany towar.
- 5.8. W przypadku zakupu towarów z różnych partii produkcyjnych, Klient akceptuje, iż towary LODE, z uwagi na technologię produkcji, mogą różnić się co do odcieni kolorystycznych i wymiarów.

## **6. GWARANCJA**

- 6.1. LODE ponosi odpowiedzialność za jakość sprzedawanych towarów zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego o rękojmi.
- 6.2. LODE udziela gwarancji na swoje cegły, płytki i bruki klinkierowe. Warunki uzyskania, formularze oraz szczegółowe regulacje dostępne są na stronie [www.klinkier.pl/gwarancja.php](http://www.klinkier.pl/gwarancja.php)

## **7. MATERIAŁY PROMOCYJNE**

- 7.1. Wszystkie drukowane materiały reklamowe i towary reklamowo - ekspozycyjne przekazane nieodpłatnie przez LODE Klientowi są własnością LODE, który może w każdej chwili zażądać zwrotu całości lub części materiałów. W przypadku braku zwrotu lub gdy materiały nie nadają się do ponownego wykorzystania, Klient może zostać obciążony kosztami tych materiałów.
- 7.2. Zdjęcia dotyczące towarów oferowanych przez LODE zawarte w materiałach reklamowych nie zawsze dokładnie odwzorowują wygląd poszczególnych towarów i mają na celu ogólne zorientowanie Klienta co do cech towarów. W szczególności kolorystyka towarów prezentowanych na zdjęciach może odbiegać od ich rzeczywistego wyglądu. Towary LODE mogą pod względem odcienia koloru różnić się także od próbek towarów znajdujących się na ekspozycjach LODE. Różnica pomiędzy kolorystyką dostarczonych towarów a zdjęciem czy próbką towaru na ekspozycji nie może stanowić o zakwalifikowaniu przez Klienta towaru jako niezgodnego z zamówieniem.

## **8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Wszelkie spory między LODE a Klientem będą rozstrzygały sądy właściwe dla siedziby LODE.

Warszawa, dnia 01.07.2017r.