

## OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY “VEYNA” - WEYNA I S-KA SPÓŁKA JAWNA

### I. Postanowienia Ogólne i Definicje

1. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży (dalej określane jako OWS) stanowią integralną część umowy zawieranej przez “VEYNA” - WEYNA I S-KA SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Toruniu, jako Sprzedawcą/Dostawcą, a Kupującym. Niezależnie od sposobu zawarcia umowy OWS ma zastosowanie do wszystkich umów sprzedaży/dostaw zawartych od dnia 01.10.2019 r.
2. Użyte w OWS pojęcia lub terminy (znaczenie):
  - a. Sprzedawca/ Dostawca – “VEYNA” - WEYNA I S-KA SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Toruniu,
  - b. Kupujący lub Kontrahent – podmiot będący drugą stroną umowy sprzedaży,
  - c. Strony – Sprzedawca i Kupujący,
  - d. Gwarant–podmiot udzielający gwarancji w ramach złożonego oświadczenia gwarancyjnego,
  - e. Spedytor – osoba prawna lub fizyczna (przedsiębiorca), której celem działania jest organizowanie przewozu ładunków,
  - f. Umowa – indywidualna umowa sprzedaży/dostawy,
  - g. Ogólne Warunki Sprzedaży lub OWS – niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży “VEYNA” - WEYNA I S-KA SPÓŁKA JAWNA,
  - h. Zamówienie – zamówienie przesłane Sprzedawcy przez Kupującego,
  - i. Potwierdzenie Zamówienia – potwierdzenie przyjęcia przez Sprzedawcę Zamówienia złożonego przez Kupującego oraz warunków jego realizacji,
  - j. Towar – towar lub towary handlowe będące przedmiotem umowy sprzedaży/dostawy z Kontrahentem.
  - k. PPZ- potwierdzenie przyjęcia zlecenia.
3. Wszelkie ustalenia uzgodnione wyłącznie w formie ustnej, dotyczące gwarancji wypełnień drzwiowych, oferty czy umów ramowych pomiędzy Pracownikami firmy Veyna, a Kupującymi nie są wiążące dla Stron.
4. Zawarcie odrębnej umowy sprzedaży, umowy ramowej lub porozumienia, może wyłączać stosowanie niniejszych OWS, ale tylko w zakresie uregulowanym w danej umowie. Jeżeli dane

zmiany nie zostaną ustalone, w wyżej wymienionych dokumentach mają zastosowanie Ogólne Warunki Sprzedaży.

## II. Umowa i jej warunki

1. Warunki umowy tj.: cena, rabat, termin zapłaty, data, miejsce odbioru lub dostawy wynikają z ustaleń zawartych w umowie sprzedaży.
2. Kupujący składa Sprzedawcy zamówienie drogą e-mailową. Po otrzymaniu zlecenia od Kupującego, nabywca otrzymuje w odpowiedzi również drogą e-mailową potwierdzenie przyjęcia zamówienia (PPZ). Po otrzymaniu potwierdzenia realizacji, Kupujący nie może zrezygnować z transakcji, chyba że Sprzedawca wyrazi na to pisemną zgodę. W przypadku gdy zmodyfikowano warunki sprzedaży/dostawy zawarte w zamówieniu, ich akceptacja przez Kupującego następuje również drogą mailową.
3. Kupujący ma obowiązek sprawdzić potwierdzenie przyjęcia zamówienia pod względem zgodności z przesłanym zleceniem. W szczególności: ilość poszczególnych pozycji, kolor, zgodność materiałów, wymiar (wysokość x szerokość x grubość), rodzaju przeszklenia oraz daty dostawy. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek sprzeczności w tym zakresie, Kupujący powinien je zgłosić w ciągu 12 godzin od daty przesłania PPZ. W przypadku braku zgłoszenia niezgodności w danym terminie, potwierdzenie zamówienia uważa się za zaakceptowane bez zastrzeżeń. Informacje zawarte w takim potwierdzeniu będą wiążące w zakresie warunków realizacji zamówienia, a późniejsze reklamacje w tym przedmiocie nie będą uwzględniane.
4. Ceny podawane przez Sprzedawcę są cenami netto, do których dodawany jest obowiązujący podatek od towarów i usług VAT 23%.
5. Sprzedawca nie ma obowiązku wyrażenia zgody na odroczony termin zapłaty lub nadanie limitu Kredytowego. Sprzedawca ma prawo wymagać 100 % przedpłaty przez rozpoczęciem realizacji zamówienia. Warunki odroczonego terminu płatności dyktują indywidualne ustalenia pomiędzy Sprzedającym a Kupującym.
6. W przypadku braku przedpłaty przed rozpoczęciem realizacji zlecenia lub braku wpłaty wymaganej ustalonej części wartości danego zamówienia, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy w całości lub w części bez dodatkowego wezwania.
7. Sprzedawca zastrzega, że prawo własności sprzedawanego towaru przechodzi na Kupującego, dopiero w chwili zapłaty przez niego całości ceny na rzecz Sprzedawcy.

### III. Zasady dostaw, odbioru towaru oraz wady i reklamacje wyrobów.

1. Firma Veyna – Weyna i S-ka Spółka Jawna dysponuje własną flotą transportową lub korzysta z usług zewnętrznych firm spedycyjnych. Za miejsce dowozu uważa się adres podany na formularzu zamówień w rubryce pod nazwą *Adres dostawy*. Warunki dowozów dotyczą dostaw na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Dowozy poza granicami kraju, będą uzgadniane indywidualnie.

2. Termin dostawy określa w numerze danego tygodnia i przypisanej I lub II połowie:

I połowa – oznacza dostawę poniedziałek lub w wtorek,

II połowa – oznacza dostawę w środę, czwartek lub piątek.

W przypadku, gdy Kupujący chciałby, aby Towar został dostarczony do niego w terminie wcześniejszym lub późniejszym, niż ten który wskazano w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia, Kupujący może być obciążony kosztami dostawy po stawce uzgodnionej indywidualnie drogą mailową lub na piśmie.

3. Sprzedający może odstąpić od ustalonego terminu realizacji dostawy w przypadku:

- a) zmiany parametrów zlecenia na żądanie Kupującego,
- b) opóźnienia w dostawie lub w realizacji usług wynikających z przesunięcia terminów dostaw usługodawców firmy Veyna – Weyna i S-ka. Tj.: realizacja usług związanych z oklejaniem blach foliami dekoracyjnymi, lakierowaniem aluminium w dekorach drewnopodobnych, produkcją pochwyków itp.
- c) opóźnienia w dostawie lub realizacji usług z winy Kupującego lub jego Podwykonawcy,
- d) zdarzenia siły wyższej tj. klęski żywiołowe, pożary, huragany, powódzie itp.
- e) wymuszonego zatrzymania produkcji lub opóźnienia realizacji dostawy na wniosek Służb Państwowych,
- f) wystąpienia opóźnień w regulowaniu zobowiązań finansowych przez Kupującego,
- g) pisemnych uzgodnień pomiędzy Stronami.

W odniesieniu do powyższych punktów Sprzedający, zachowuje prawo do zmiany ustalonej ceny, w oparciu o poniesione dodatkowe koszty.

4. W przypadku opóźnienia dostawy z winy Sprzedawcy, jest on zobowiązany niezwłocznie powiadomić Kupującego o przewidywanym nowym terminie dostawy oraz o przyczynach opóźnienia.

5. Strony ustalają, iż koszt załadunku towaru do transportu leży po stronie Sprzedawcy, natomiast koszt rozładunku na Kupującym, niezależnie od tego kto ponosi koszt transportu.
6. Odbiór własny odbywa się z magazynu Sprzedawcy na koszt Kupującego. Wydawanie towaru jest możliwe w godzinach 8:00 – 14:00.
7. Z chwilą wydania towaru Kupującemu, ryzyko utraty lub uszkodzenia, przechodzi ze Sprzedawcy na Kupującego.
8. W chwili odbioru towaru, Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia produktów pod względem ilościowym oraz zgodności ze specyfikacją techniczną określoną w zamówieniu. Ponadto, Kupujący powinien sprawdzić czy wyroby nie posiadają widocznych wad wizualnych, czy uszkodzeń. Po sprawdzeniu towaru, Kupujący powinien pokwitować jego przyjęcie. Pisemne pokwitowanie jest równoznaczne ze stwierdzeniem zgodności wskazanych parametrów z zamówienia oraz z brakiem wad wizualnych wyrobu. Kupujący nie może zostać zwolniony od obowiązków wskazanych w niniejszym punkcie OWS oraz od skutków ich niedochowania. Osoby dokonujące odbioru towaru ze strony Kupującego muszą posiadać upoważnienie do dokonywania tych czynności w imieniu i na rzecz Kupującego.
9. Zgłoszenie przez Kupującego wad materiałowych towaru (reklamacja), powinno być dokonane niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Jeżeli wady wyrobów zostaną zauważone podczas ich dostawy, powinno to być zgłoszone kierowcy dostarczającemu towar oraz opisane na dokumencie WZ. Wady ukryte, których nie da się stwierdzić podczas dostawy, Kupujący ma obowiązek zgłosić do Sprzedawcy niezwłocznie (maksymalnie w ciągu 24 godzin po ich wykryciu), pod rygorem utraty uprawnień związanych z wadliwością towaru, w tym z tytułu rękojmi.
10. Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne wymagają przesłania ich w formie pisemnej, na firmowym formularzu reklamacyjnym. W szczególności należy uwzględnić podanie wszelkich informacji umożliwiających sprawną identyfikację reklamowanego asortymentu oraz daty jego dostawy. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać wysłane na adres poczty elektronicznej [reklamacje@veyna.pl](mailto:reklamacje@veyna.pl).  
Wszelkie zgłoszenia telefoniczne powinny zostać potwierdzone w formie elektronicznej, zgodnie z niniejszymi warunkami składania reklamacji.
11. Do rozpoczęcia procedury reklamacyjnej wymagany jest poprawnie uzupełniony formularz reklamacyjny, dokument WZ, faktura zakupowa oraz zdjęcia obrazujące wadę. Dopiero po dostarczeniu kompletu dokumentów reklamacja jest rozpatrywana.

12. Kupujący zobowiązuje się udostępnić wadliwy towar do wglądu Sprzedawcy na każde jego wezwanie. Jeżeli towar został przetworzony lub poddany innym działaniom produkcyjnym, odpowiedzialność Sprzedawcy za wady towaru wygasa.
13. Jeżeli zdaniem Sprzedawcy w celu dla stwierdzenia wad, potrzebne będzie przeprowadzenie ekspertyzy technicznej, to Kupujący musi w tym celu udostępnić wyrób. Sprzedawca zajmie stanowisko w kwestii wadliwości towaru po uzyskaniu stosownej opinii technicznej.
14. Stanowisko Sprzedawcy w sprawie reklamacji następuje po zweryfikowaniu reklamowanej partii towaru przez Sprzedawcę. Odpowiedź reklamacyjna przesyłana jest w formie pisemnej.  
W przypadku uzasadnionej reklamacji, Sprzedawca przyjmie zwrot wadliwego towaru, dokona naprawy lub wymieni go na swój koszt (na wyrób pełnowartościowy). W przypadku zwrotów Kupujący powinien opakować towar w oryginalne opakowanie oraz zadbać o jego należyte zabezpieczenie na czas transportu.
15. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Kupującego z obowiązku zapłaty ceny za wydany Towar.
16. Firma Veyna - producent - zastrzega sobie prawo do terminu 90 dni na serwis (naprawę) reklamowanego panelu, w przypadku, gdy panel ma wyłącznie charakter estetyczny, a nie użytkowy.

#### **IV. Opóźnienia w zapłacie należności i wydanie towaru. Odpowiedzialność za towar.**

1. W przypadku opóźnienia Kupującego, zapłaty całości lub części ceny sprzedaży, Sprzedawca ma prawo do wstrzymania realizacji wszystkich zawartych umów, odmowy wydania gotowego towaru oraz blokady realizacji kolejnych zamówień. Wszystko to do czasu uregulowania przez Kupującego wszelkich wymaganych należności wraz z odsetkami ustawowymi. Jeżeli opóźnienie płatności Kupującego przekroczy 30 dni kalendarzowych, Sprzedawca ma prawo odstąpić od każdej umowy wiążącej strony bez wyznaczania dodatkowego terminu realizacji. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za powstałą z tych przyczyn szkodę ani straty finansowe.
2. Sprzedawca może obciążyć Kupującego karą umowną w wysokości 1% wartości brutto nieodebranego towaru za każdy dzień opóźnienia.
3. W przypadku gdy opóźnienie w odbiorze towaru przekroczy 30 dni, Sprzedawca ma prawo odstąpić od umowy i obciążyć Kupującego karą umowną w wysokości 30% wartości brutto zamówionego towaru.

4. W przypadku opóźnień w płatnościach, Sprzedający wysyła pisemne ponaglenie zapłaty Kupującemu. Po otrzymaniu wezwania do zapłaty, Kupujący powinien uregulować wszystkie przeterminowane należności terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania. Jeżeli zobowiązania nie zostaną uregulowane, wszelkie inne zobowiązania płatnicze Kupującego wobec Sprzedawcy, zostają przekierowane do natychmiastowej zapłaty (bez znaczenia ma pierwotny termin zapłaty, do uregulowania będą również faktury, których termin płatności jeszcze nie upłynął).
5. Jeżeli opłata wartości zlecenia miała być dokonana w formie przedpłaty lub gdy Kupujący miał wpłacić zaliczkę przed rozpoczęciem realizacji, to opóźnienie wpłaty przez Kupującego uprawnia Sprzedawcę do odstąpienia od Umowy w całości /części bez dodatkowego wezwania.

### Ogólne Warunki Gwarancji

#### I. Gwarancji udziela się po spełnieniu niżej wymienionych warunków:

1. Okres gwarancji liczony jest od daty sprzedaży, uwidocznionej na fakturze zakupowej, wystawionej przez Producenta i liczy on 7 lat (2 lat na wypełnienia objęte promocją: EK-X1, EK-X2, EK-X3, EK-X4, wzory z zastosowaniem spieków kwarcowych, forniru kamiennego, drewna naturalnego oraz Lacobel Line).
2. Uprawnienia z tytułu gwarancji mogą być wykonywane przez Nabywcę, po uiszczeniu wszystkich należności na rzecz Producenta.
3. Wszelkie wady wizualne należy bezwzględnie zgłosić w trakcie dokonywania odbioru ( dokument WZ) – brak zgłoszenia na protokole odbioru jest traktowany, jako pełna akceptacja wyrobu.
4. Producent zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy zachodzi konieczność dokonania skomplikowanej naprawy, Producent zastrzega sobie możliwość przedłużenia terminu naprawy.
5. W przypadku uznania reklamacji, Producent wykona zobowiązanie w terminie właściwym dla procesu produkcyjnego, w jeden z następujących sposobów:
  - a) usunięcie wad ukrytych (naprawa),
  - b) wymiana wyrobu na wolny od wad. Wówczas Nabywca jest zobowiązany do zwrotu Producentowi reklamowanego wypełnienia w czasie do 2 miesięcy.

6. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne będzie nieuzasadnione (np. usterki nie zostaną uznane za objęte gwarancją), Producent/Sprzedawca ma prawo obciążyć Nabywcę, kosztami delegacji służbowej swojego pracownika z siedziby firmy do miejsca rozpatrywania reklamacji – w obie strony.
7. Producent będzie zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w ramach gwarancji wyłącznie po przedstawieniu przez Nabywcę:
  - a) czytelnego i poprawnie wypełnionego zgłoszenia reklamacyjnego,
  - b) ważnego dowodu zakupu z datą sprzedaży,
  - c) kopii protokołu odbioru lub dokumentu WZ,
  - d) dokumentacji zdjęciowej.
8. Gwarancja obejmuje:
  - a) wady ukryte, materiałowe i wykonawcze, które nie mogły być dostrzeżone przy zakupie,
  - b) właściwe i trwałe połączenia wszystkich elementów wyrobów i ich niezawodne funkcjonowanie,
  - c) rozklejenie się szyb zespolonych i przedostanie się do środka powietrza lub wilgoci,
  - d) wady wynikające z uszkodzeń powstałych w trakcie transportu dokonanego przez Sprzedawcę.
9. W odniesieniu do produktów, które nie są wytwarzane przez Sprzedawcę, a w szczególności pochwyków, kołatek, wrzutników i wizjerów, Sprzedawca nie udziela własnej gwarancji jakości. Elementy dodatkowe posiadają odrębne gwarancje, na warunkach określonych w dokumencie gwarancyjnym wydanym przez Producenta.
10. Należy unikać ciemnych kolorów w wyborze wypełnień do drzwi zewnętrznych aluminiowych, HPL lub PVC wystawionych na działanie promieni słonecznych. Istnieje ryzyko wypaczania się materiału oraz pogorszenia funkcjonowania i szczelności całych drzwi. W takich przypadkach konieczne jest posiadanie zadaszenia.

## II. Wykluczenia i ograniczenia

1. Gwarancja nie obejmuje:
  - a) wad, które po zamontowaniu są niewidoczne i nie mają wpływu na wartość użytkową,
  - b) wad wynikających z zastosowania do produkcji wypełnień powierzonego przez klienta materiału,

- c) zarysowań powłoki produktu po dokonanych odbiorze,
  - d) pęknięć szyb oraz ich zarysowań po dokonanych odbiorze,
  - e) uszkodzeń powstałych w trakcie magazynowania lub przechowywania przez Nabywcę,
  - f) uszkodzeń powstałych na skutek nieprawidłowego montażu, przemarzania, wyroszenia i skutków tych zjawisk związanych z niewłaściwymi warunkami klimatycznymi wewnątrz pomieszczenia,
  - g) uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwej eksploatacji lub konserwacji produktów,
  - h) uszkodzeń powstałych wskutek zdarzeń losowych i klęsk żywiołowych takich jak np.: pożar, porywisty wiatr, dewastacja, powódź itp.,
  - i) uszkodzeń powstałych w wyniku napraw prowadzonych przez osoby nieupoważnione,
  - j) wykonania produktu „na życzenie klienta” niezgodnego z procesem technologicznym Producenta.
2. W przypadku samodzielnego montażu nakładki przez Kupującego, firma VEYNA nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwy proces klejenia skrzydła.
  3. Producent nie odpowiada za niepoprawnie podane wartości dotyczące wymiarów wypełnień.
  4. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa Nabywcy do domagania się zwrotu utraconych zysków w związku z naprawą produktu.
  5. Za zlecenia zrealizowane wg projektu klienta, producent nie ponosi odpowiedzialności w przypadku ewentualnego naruszenia zastrzeżonego wzoru lub praw patentowych. Odpowiedzialność za powyższe ponosi Zleceniodawca.
  6. Wypełnienia nakładkowe o wymiarach powyżej 1250x2500mm nie są objęte gwarancją Producenta.
  7. Kupujący traci uprawnienia z tytułu gwarancji w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek modyfikacji produktu, ingerencji w produkt osób nieuprawnionych, jakichkolwiek prób naprawy produktu, dokonywanych przez osoby nieuprawnione.

### **III. Transport**

1. Spedycja:



- a) gwarancją nie są objęte wady wynikające z uszkodzeń powstałych w trakcie transportu dokonanego przez Spedytora,
- b) w przypadku dostarczenia towaru przez Spedytora, Kupujący zobowiązany jest do natychmiastowego rozpakowania towaru oraz stwierdzenia stanu otrzymanego towaru,
- c) w przypadku dostarczenia uszkodzonego towaru przez Spedytora, Kupujący zobowiązany jest do natychmiastowego sporządzenia formularza reklamacyjnego należącego do danego Spedytora. W przeciwnym wypadku Kupujący traci prawo do złożenia reklamacji.

## 2. Inne:

- a) transport paneli powinien odbywać się pojazdami chroniącymi towar przed wpływem warunków atmosferycznych,
- b) wypełnienia drzwiowe należy transportować i przechowywać w pozycji pionowej lub poziomej, ustawiając je na krawędzi,
- c) panele powinny być transportowane w opakowaniu producenta (karton lub folia wraz z zabezpieczeniem narożników),
- d) na czas transportu, panele należy zabezpieczyć przed przemieszczaniem .

## IV. Składowanie

- a) panele należy przechowywać w pomieszczeniach zadaszonych, przewiewnych i suchych oraz niezawilgoconych o dodatniej temperaturze i wilgotności powietrza, nie większej niż przewidziana do ich stosowania (55-60%),
- b) w żadnym wypadku nie należy magazynować paneli w budynkach w stanie surowym, w wilgotnych piwnicach lub garażach,
- c) miejsce przechowywania paneli drzwiowych nie powinno narażać ich na zamknięcie, wysoką temperaturę, chemikalia, nieusuwalne zanieczyszczenia itp.,
- d) wypełnienia drzwiowe należy przechowywać w pozycji pionowej lub poziomej, ustawiając je na krawędzi, na równym, utwardzonym i gładkim podłożu. W przypadku gdy podłoże jest nieutwardzone, wypełnienia należy układać na legarach o wysokości minimum 15 cm, ułożonych równoległe do siebie,

- e) panele mogą być również oparte o ścianę lub inną przegrodę pionową. Należy zadbać o stabilność tego ustawienia,
- f) panele nie mogą być narażone na uszkodzenia mechaniczne, spowodowane przewróceniem się, uderzeniem ciężkim przedmiotem, itp.,
- g) panele nie mogą być składowane w przejściach oraz w odległości mniejszej niż 1 metr od czynnych urządzeń grzewczych.

#### **V. Ogólnie przyjęte tolerancje spowodowane procesem produkcyjnym, odchylenia dotyczące koloru oraz formy.**

1. Producent zastrzega, iż dopuszczalna tolerancja wymiarów paneli, płyt warstwowych i pianek XPS wynosi odpowiednio:
  - a) tolerancja grubości panelu  $+ / - 1\text{mm}$ ,
  - b) przy panelach w standardowym wymiarze jak i panelach ze zleceniem usługi cięcia na wskazany wymiar, dopuszczalne odchylenie parametrów szerokości i wysokości wynosi  $+ / - 2\text{mm}$ .
  - c) tolerancja płaskości do 3mm
2. Panele drzwiowe wykonane są z aluminium, pvc oraz materiałów drewnopodobnych. Wspomniane materiały są wyjątkowo podatne na zmianę wilgotności oraz temperatury, a w szczególności na jej nadmiar. Dlatego też mogą występować czasowe odkształcenia produktów, spowodowane nierównomierną wilgotnością, temperaturą lub jej nadmiarem. W takich przypadkach odkształcenie nie może być podstawą reklamacji.
3. Spowodowane procesem produkcyjnym nieznaczne odchylenia, dotyczące koloru, formy, wymiarów, płaskości i wykonania, nie są traktowane jako usterki, jeśli mieszczą się w granicach określonych przez dostawców komponentów. Wzory, prospekty i inne materiały reklamowe służą tylko ogólnemu opisowi produktu. Zawarte w nich dane nie są wiążące i mają charakter wyłącznie poglądowy.
4. Informujemy, iż użycie w panelach szyby przezierniej, powoduje widoczność zastosowanych zespołów. Zamówienie tak skonfigurowanych wypełnień jest jednoznaczne z akceptacją estetyki zespolenia danego wyrobu i nie podlega reklamacji.

#### **VI. Materiał HPL**

1. Panele wykonane z materiału HPL należy czyścić środkami niezawierającymi rozpuszczalników oraz środków ściernych.
2. Przebarwienia, odkształcenia i uszkodzenia elementów, powstałe na skutek pęcznienia materiału, mogą być spowodowane ciągłą, nadmierną wilgotnością powietrza. Powyższe wady nie będą uznawane w procesie reklamacji.
3. Niedozwolone jest wystawienie produktu na ciągły kontakt z wodą, narażanie na działanie promieni słonecznych i wysoką wilgotność otoczenia.
4. Gwarant nie odpowiada za wady/uszkodzenia powstałe w wyniku działań czynników zewnętrznych, a w szczególności związanych z:
  - a) użyciem produktów niezgodnie z przeznaczeniem,
  - b) uderzeniem ciał obcych, pożarem, zalaniem lub innymi zdarzeniami,
  - c) zalaniem produktów cieczą (szczególnie niebezpieczne mogą być roztwory aktywne chemicznie np. kwasy, barwniki),
  - d) wykonaniem napraw lub przeróbek produktów przez Zamawiającego we własnym zakresie,
  - e) uszkodzeniem mechanicznym produktów (np. porysowanie, przypalenie, rozcięcie itp.),
  - f) zanieczyszczeniem powietrza (w tym tlenkami metali lub cząsteczkami metali), pleśnią, wystawieniem na działania szkodliwych chemikaliów,
  - g) niezastosowaniem się do zapisów Instrukcji Użytkowania,
  - h) naturalnym zużyciem wyrobu podczas eksploatacji w tym naturalnymi zmianami barwy wynikającymi z upływu czasu,
  - i) wadliwym działaniem wyrobu, na skutek uszkodzeń powstałych w wyniku przypadków losowych, niezależnych od Gwaranta i warunków eksploatacji, np. powstałych w wyniku pożaru, powodzi, włamania, itp.).
5. Wypełnienia drzwiowe wykonane z materiału HPL, są wyjątkowo podatne na zmianę wilgotności oraz temperatury, dlatego też mogą występować czasowe odkształcenia produktu. W takich przypadkach odkształcenie nie może być podstawą reklamacji.
6. Za wady paneli nie uznaje się zmian objętości produktu, spowodowanych pęcznieniem włókien drewnianych z powodów wymienionych w punkcie 5.
7. Elementy drewnopodobne mogą różnić się odcieniami i budową słoików, co jest spowodowane właściwościami i procesem produkcyjnym.

8. Folie dekoracyjne mogą nieznacznie odbiegać od przedstawianych wzorników, co wynika z właściwości technologicznych oraz wielkości próbki przedstawionej we wzorniku, która nie odzwierciedla w 100% wyglądu gotowego wyrobu.
9. Obrzeża HPL mogą odbiegać strukturą i nieznacznie odcieniem od powierzchni laminowanych, używanych do produkcji wyrobów, co jest spowodowane używanymi przez producenta technologiami.

## VII. Materiał PVC

1. Panele PVC należy czyścić środkami niezawierającymi rozpuszczalników oraz środków ściernych.
2. Gwarancja nie obejmuje:
  - a) wad powstałych wskutek zaniechania przez użytkownika czynności, związanych ze zwykłym tokiem eksploatacji stolarki, w szczególności jej konserwacji, czyszczenia i regulacji,
  - b) wad powstałych wskutek działania czynników zewnętrznych, a w szczególności uszkodzeń mechanicznych oraz uszkodzeń powstałych wskutek działania środków chemicznych,
  - c) zmian barwy powierzchni wynikającej z procesu starzenia się zgodnego z normą PN-EN 12608 M,
  - d) uszkodzeń spowodowanych stosowaniem środków czyszczących lub taśm klejących, które wpływają szkodliwie na powłokę PVC,
  - e) użycia produktów niezgodnie z przeznaczeniem,
  - f) uderzenia ciałem obcym, szkody wyrządzonej na skutek pożaru, zalania lub innych zdarzeń,
  - g) zalania produktów cieczą (szczególnie niebezpieczne mogą być roztwory aktywne chemicznie, np. kwasy, barwniki),
  - h) wykonania napraw lub przeróbek produktów przez Zamawiającego we własnym zakresie.
3. Spowodowane procesem produkcyjnym nieznaczne odchylenia, dotyczące koloru, formy, wymiarów, płaskości i wykonania nie są traktowane jako usterki, jeśli mieszczą się w granicach określonych przez dostawców komponentów.

### VIII. Kryteria oceny powierzchni jakości wypełnień HPL oraz PVC

1. Ocena powierzchni HPL oraz PVC użytkowanych na zewnątrz oraz wewnątrz, odbywa się w odległości 2 metrów, przy rozproszonym, dziennym świetle przy zachmurzonym niebie, gdzie powierzchnia jest oglądana pod kątem 60°.
2. Dopuszcza się widoczność z odległości powyżej 3 metrów niżej wymienionych skaz:
  - a) rysy – dozwolona pojedyncza rysa o długości 5mm, suma długości wszystkich rys nie może przekroczyć 45mm ( biorąc pod uwagę 1 stronę okładziny),
  - b) wady punktowe:

WADY PUNKTOWE		
Powierzchnia	Wymiar wady punktowej	1 strona okładziny
Do 1 m <sup>2</sup>	Do 1 mm	3 szt. dozwolone
Od 1 m <sup>2</sup> do 2 m <sup>2</sup>	Do 2 mm	3 szt. dozwolone
Powyżej 2 m <sup>2</sup>	Do 2 mm	3 szt. dozwolone
Wady punktowe do 0,5 mm	Dozwolone, nieskupione Maksymalna ilość na jednej stronie okładziny – 8 sztuk	

3. Nie dopuszcza się uszkodzeń elementów termoformowanych, które są widoczne z odległości 2 metrów.
4. Spowodowane procesem produkcyjnym nieznaczne odchylenia dotyczące koloru, odcienia i budowy słoików, formy, wymiarów, płaskości i wykonania nie są traktowane jako usterki, jeśli mieszczą się w granicach określonych przez dostawców komponentów.

### IX. Materiał Aluminium

1. Odbiór jakościowy:
  - a) odbiór jakościowy wypełnienia aluminiowego powinien odbywać się w pionie z odległości 3 metrów dla elementów użytkowanych na zewnątrz jak i wewnątrz. Powierzchnia winna być weryfikowana przy świetle dziennym przy zachmurzonym niebie, pod kątem 60 °,

- b) Żaden z poniższych defektów nie może być widoczny z odległości 3 metrów:
- Pęcherze,
  - Kratery,
  - Matowe plamy,
  - Pory,
  - Wgłębienia,
  - Zadrapania,
  - lub inne skazy nie do zaakceptowania.
2. Podczas odbioru powłoki lakierowanej, osoba dokonująca odbioru może kierować się wizualnym porównaniem powłoki ocenianej, a powłoką referencyjną (prawidłową). Taką czynność należy przeprowadzić w cieniu oraz należy dopilnować, aby materiał oceniany i powłoka referencyjna znajdowała się pod tym samym kątem.
  3. Porównywanie koloru materiału ocenianego z próbnikiem kolorów RAL nie ma odzwierciedlenia z rzeczywistym wyglądem. „Ralownik” ma charakter wyłącznie orientacyjny.
  4. Każdorazowo przy zamówieniu na wypełnienia aluminiowe wsadowe/nakładkowe wymagane jest bezwzględne podanie numeru farby proszkowej jaka ma być pomalowane dane wypełnienie.
  5. Powłoka lakiernicza jaką zostały pokryte wypełnienia aluminiowe, nie jest odporna na mechaniczne uszkodzenia spowodowane przez ostre narzędzia i materiały ścierne. Dla uniknięcia powstawania wad nałożonej powłoki istotne jest właściwe magazynowanie po wcześniejszym sprawdzeniu wypełnienia oraz zerwaniu folii zabezpieczającej, szczególnie przy ekspozycji słonecznej i wysokiej temperaturze otoczenia. W przeciwnym razie może dojść do reakcji między folią a blachą co może skutkować uszkodzeniem powłoki. (przebarwienia, plamy).
  6. Do mycia i konserwacji powierzchni należy używać czystej wody, do której można dodać niewielką ilość neutralnych lub lekko alkalicznych detergentów. Mycie może być bardziej efektywne jeżeli użyjemy do przetarcia delikatnej, czystej tkaniny, nierysującej powierzchni .
  7. W czasie mycia temperatura powłoki nie może przekraczać 25°C. Nie wolno stosować mocno kwaśnych lub alkalicznych detergentów, jak również środków powierzchniowo czynnych mogących reagować z aluminium.
  8. Nie wolno stosować ściernych środków czyszczących, ani nie czyścić powierzchni poprzez tarcie.
  9. Nie wolno stosować detergentów o nieznanym pochodzeniu oraz środków chemicznych typu (mleczka czyszczące, rozpuszczalniki). Tłuste , oleiste i smoliste substancję mogą być usunięte z mytej powierzchni za pomocą ropopochodnych rozpuszczalników wolnych od związków aromatycznych. Zabrudzenia pozostałościami kleju, gumy, silikonu, taśm samoprzylepnych należy

usuwać w ten sam sposób. Po każdym myciu, powierzchnia musi być natychmiast spłukana zimną wodą.

10. Warunkiem utrzymania gwarancji na wyrób aluminiowy, lakierowany farbą proszkową jest zerwanie folii ochronnej z paneli niezwłocznie po dostawie.
11. Przy uwzględnieniu zaleceń w użytkowaniu dotyczących prawidłowej eksploatacji i konserwacji produktów, firma Veyna udziela gwarancji na wypełnienia aluminiowe wsadowe jak i nakładkowe, które mogą być użytkowane na terenach o zróżnicowanym środowisku, według podziału kategorii

korozyjności przedstawionym w poniższej tabeli:

Kategoria korozyjności wg PN-EN ISO 12944-2		Przykłady środowisk typowych dla klimatu umiarkowanego (tylko informacyjnie)	
		Na zewnątrz	Wewnątrz
C1	bardzo mała	Nie dotyczy	Ogrzewane budynki z czystą atmosferą, np. biura, sklepy, szkoły, hotele.
C2	mała	Atmosfery w małym stopniu zanieczyszczone. Głównie tereny wiejskie.	Budynki nieogrzewane, w których może mieć miejsce kondensacja, np. magazyny, hale sportowe.
C3	średnia	Atmosfery miejskie i przemysłowe, średnie zanieczyszczenie tlenkiem siarki (IV). Obszary przybrzeżne o małym zasoleniu.	Pomieszczenia produkcyjne o dużej wilgotności i pewnym zanieczyszczeniu powietrza, np. zakłady spożywcze, pralnie, browary, mleczarnie.
C4	duża	Obszary przemysłowe i obszary przybrzeżne o średnim zasoleniu.	Zakłady chemiczne, pływalnie, stocznie remontowe statków i łodzi.
C5-I	bardzo duża (przemysłowa)	Obszary przemysłowe o dużej wilgotności i agresywnej atmosferze.	Budowle lub obszary z prawie ciągłą kondensacją i dużym zanieczyszczeniem.
C5-M	bardzo duża (morska)	Obszary przybrzeżne i oddalone od brzegu w głąb morza	Budowle lub obszary z prawie ciągłą kondensacją i dużym zanieczyszczeniem.



12. Zaleca się, aby przy wyborze wypełnień oraz ich kolorystyki (aluminium ) w miejscach zasolonych (lub określonych w tabeli dotyczącej korozji) skorzystać z usługi malowania podkładem antykorozyjnym. W przeciwnym wypadku (przy zastosowaniu standardowego materiału) okres gwarancji będzie wynosił 2 lata.

**X. Kryteria oceny jakości wyrobów szklanych produkowanych przez Veyna – Weyna i S-ka Spółka  
Jawna**

1. Zgodnie z *Ogólnymi Warunkami Sprzedaży* – Kupujący podczas odbioru towaru jest zobowiązany do odnotowania w dokumencie WZ, wszelkich zauważonych zarysowań, stłuczeń lub innych uszkodzeń mechanicznych dostarczonych szyb zespolonych w panelach oraz w pojedynczych szybach zespolonych. Brak takich adnotacji może być podstawą do odrzucenia ewentualnych reklamacji i innych roszczeń wynikających z obecności tych wad.
2. Jakość wykonania szyb zespolonych wyprodukowanych przez firmę Veyna, powinna być oceniana w sposób zgodny z metodami podanymi w Polskich Normach, dla szyb zespolonych *PN EN 1279-1 „Szkło w budownictwie. Izolacyjne Szyby Zespolone. Część 1. Wymagania ogólne, tolerancje wymiarowe oraz zasady opisu systemu.”*
3. Zgodnie z powyższymi normami, ocenę obecności wad szkła prowadzi się przy pionowej pozycji szkła, z odległości minimum 3 metrów, na tle szarego ekranu, przy jasnym rozproszonym oświetleniu. Wady szyb, widoczne w tych warunkach przy obserwacji szyb pod kątem 90°– podlegają ocenie na zgodność z wymaganiami określonymi w w/w normach.
4. W przypadku szyb z powłokami obserwacja może być prowadzona pod kątem maksymalnie 30 ° mierzonych od prostej prostopadłej do powierzchni szyby. Obserwacja może być prowadzona z obu stron przeszklenia. Wady niewidoczne z odległości 3 metrów nie są traktowane jako wady.

### Kryteria oceny jakości szyb zespolonych

#### 1. Definicje wad wraz z określeniem kryterium ich oceny

Nazwa wady	Obszar główny		Obszar brzegowy ( pas wokół szyb, o szerokości równej 10% wymiaru szyby zespolonej )
Zarysowania włosowate	Dozwolone, ale nie w skupiskach		Dozwolone, ale nie w skupiskach
Risy	Szyba jednokomorowa	Szyba dwukomorowa	Dozwolona pojedyncza rysa o długości do 30mm, suma długości wszystkich rys nie może przekroczyć 60mm
	Dozwolona pojedyncza rysa o długości do 15mm, suma długości wszystkich rys nie może przekroczyć 30mm	Dozwolona pojedyncza rysa o długości do 15mm, suma długości wszystkich rys nie może przekroczyć 60mm	
Punktowe < 0,5 mm < 1,0 mm < 2,0 mm > 2,0 mm	Dozwolone Dozwolone, nie skupione 2 szt./m <sup>2</sup> , max 4 szt. Niedopuszczalne		Dozwolone Dozwolone, nie skupione 1 szt./mb, na jeden bok szyby Niedopuszczalne

2. Wewnątrz szyby zespolonej nie dopuszcza się zabrudzeń, widocznych z odległości 3 metrów.

3. Dopuszczalne tolerancje wymiarów i grubości szyb zespolonych:

Parametr	Dopuszczalna tolerancja
Wymiary	+2,0/-1,0 mm
Grubość	+1,5 mm ( szkło odprężone, hartowane, wzorzyste )
Przesunięcie szyb	< 2,0 mm

4. Za wadę uważa się wykonanie szyby ze szkła o innych parametrach i wyglądzie niż uzgodnione w zamówieniu nabywcy. Chyba, że strony ustalą inaczej.

5. Powierzchnie wewnętrzne ramek dystansowych powinny być czyste.

6. W standardowych szybach zespolonych odległość ramek dystansowych od krawędzi szyb nie powinna przekraczać 13 mm, a różnica odległości od krawędzi szyb na długości jednego boku nie może przekroczyć 2 mm.

7. Szkło Piaskowane oraz Glass Line:

Przesunięcia wzoru	Dopuszcza się przesunięcie wzoru do 1mm na 1mb
Zabrudzenia / Plamy	Nie dopuszcza się zabrudzeń widocznych z 2 metrów. Nie dozwolone są tłuste plamy od silikonu powstałe w wyniku zwiększonej temperatury.
Rysy	Patrz pkt. „Kryteria oceny jakości szyb zespolonych”
Punktowe defekty	Patrz pkt. „Kryteria oceny jakości szyb zespolonych”

8. Bewele i witraże, są to produkty wykonywane na specjalne zamówienie klienta. Ze względu na ręczne wykonanie danych elementów ozdobnych, firma Veyna nie gwarantuje 100% powtarzalności wzoru, a ocenę jakości wykonania ocenia się z odległości 3 metrów, przy jasnym rozproszonym świetle pod kątem prostym.

9. Za rozszczelnienie uważa się utratę szczelności wewnętrznej komory szyb zespolonych. Sygnałem wystąpienia tej wady jest widoczne zaparowanie szyby zespolonej, a także zacieki lub gromadzenie się wody na dnie szyby.

Zgodnie z *Ogólnymi Warunkami Sprzedaży* firma Veyna – Weyna i S-ka Spółka Jawna udziela gwarancji na szczelność dostarczonych szyb zespolonych:

- 5 lat dla szyb zespolonych o kształtach prostokątnych,
- 2 lata dla szyb zespolonych o kształtach nie prostokątnych.

**XI. Konserwacja i czyszczenie:**

**Fornir kamienny**

1. Forniry kamienne to materiały trwałe, twarde, wytrzymałe i odporne na uszkodzenia mechaniczne. Jednak bez odpowiedniej pielęgnacji i systematycznej konserwacji, będą traciły na estetyce – ich powierzchnia może matowieć, zostać porysowana, być podatna na zabrudzenia. Ze względu na swoją charakterystyczną „chropowatość” może zbierać zabrudzenia w szczelinach. Czasem też kamień może pochłaniać gromadzącą się wilgoć i przez to niszczyć. By temu przeciwdziałać, kluczowe jest stosowanie odpowiedniego impregnatu. Prawidłowo użytkowany i konserwowany kamień jest bardzo łatwy do czyszczenia i będzie służył przez wiele lat, ciesząc swoim naturalnym i niepowtarzalnym pięknem.

2. Czyszczenie kamienia naturalnego.

Podstawą dbania o kamień naturalny jest systematyczność. Dzięki niej nie dochodzi do poważniejszych zabrudzeń oraz minimalizuje się ryzyko pojawienia plam i rys. Ponadto z kamienną powierzchnią trzeba obchodzić się delikatnie.

Zalecamy użycie lekko wilgotnej miękkiej szmatki z mikrofibry. Warto zwilżyć ją roztworem ciepłej wody i łagodnego detergentu np. płynu do mycia naczyń. Warto stosować środki czystości domowego użytku, z neutralnym pH na poziomie zbliżonym do 7.

### 3. Impregnacja kamienia naturalnego.

Okres co jaki należy wykonywać zabiegi pielęgnacyjne na kamieniu naturalnym zależy od kilku czynników:

Intensywność używania produktu wykonanego z kamienia naturalnego.

Rodzaj kamienia naturalnego.

Jakość impregnatu użytego do pielęgnacji kamienia naturalnego.

Biorąc pod uwagę powyższe zalecamy impregnowanie forniru nie częściej niż co 2-3 lata, a pierwsza impregnacja powinna być zastosowana bezpośrednio po montażu lub przed właściwym użytkowaniem (ciężkie zabrudzenie powierzchni).

### 4. Przykładowy środek do impregnacji - FILA W68.

ZASTOSOWANIE :

a) Do impregnacji surowego i antykowanego kamienia naturalnego: marmuru, granitu, trawertynu, wapieni, łupków itp.

b) Do impregnacji podłoży porowatych i wysoce nasiąkliwych: cegła, cotto, beton.

c) Do wewnątrz i na zewnątrz.

WŁAŚCIWOŚCI :

a) Znacznie ogranicza chłonność impregnowanego podłoża.

b) Nie zmienia wyglądu podłoża.

c) Chroni przed plamami pochodzenia wodnego i oleistego.

d) Ułatwia codzienną pielęgnację.

e) Gotowy do użycia, nie rozcieńczać.

f) Nie tworzy powierzchniowej warstwy, wnika głęboko w strukturę podłoża.

g) Długotrwała ochrona.

h) Możliwość stosowania na podłoża z wilgocią resztkową.

i) Paroprzepuszczalny.

j) Odporny na działanie szkodliwych czynników atmosferycznych.

SPOSÓB APLIKACJI:

a) Powierzchnia musi zostać poddana dokładnemu myciu w przypadku zabrudzeń występujących na powierzchni. Zabrudzenia pokryte impregnatem, nie zostaną już nigdy usunięte.

b) Nanieść niewielką ilość środka na powierzchnię za pomocą wałka gąbkowego.

Uwaga: wałek musi być bardzo lekko nasączony impregnatem, ponieważ każdy zacieki może być widoczny!

### **Stal nierdzewna / uchwyty ze stali nierdzewnej**

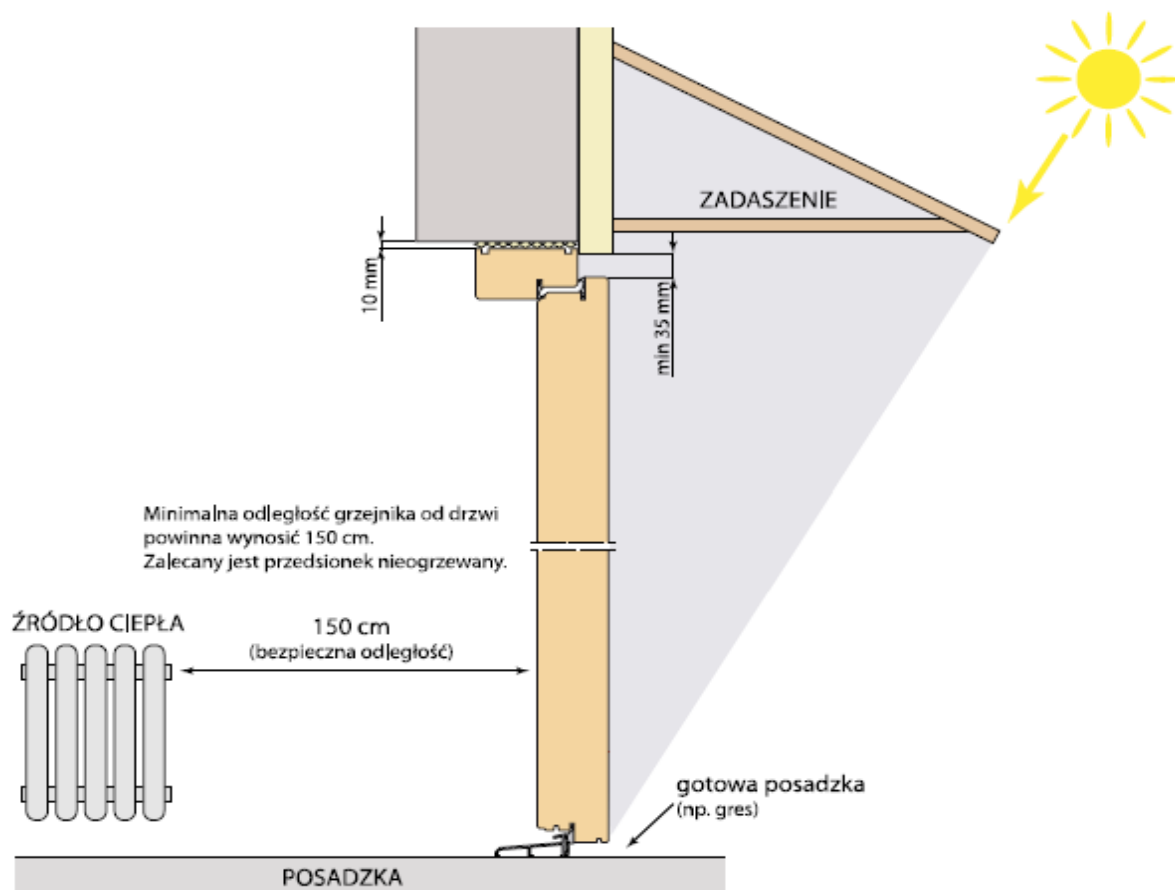
1. Uchwyty ze stali nierdzewnej narażone są na zanieczyszczenia pochodzące ze środowiska, dlatego na ich powierzchni mogą pojawiać się naloty i przebarwienia przypominające rdzę. W celu utrzymania atrakcyjnego wyglądu powierzchni, zalecamy regularne czyszczenie i konserwację.
2. Należy stosować specjalne preparaty przeznaczone tylko do czyszczenia stali nierdzewnej min:  
- pianka 3M – Stainless Steel Cleaner&Polish.
3. Do czyszczenia nie wolno używać:
  - a) Silnych proszków lub środków o właściwościach aktywnych powierzchniowo (z zawartością chlorków, kwasów itp.)
  - b) Ostrego materiałów czyszczących (papieru ściernego, szorstkich szczotek), które mogą zarysować lub trwale uszkodzić powierzchnię.
4. W obszarach o wysokim poziomie zanieczyszczenia, na terenach przemysłowych, przybrzeżnych o zawartości  $SO_2 > 5g/m^3$  zaleca się stosowanie materiałów o zwiększonej odporności na korozję, tj. stale zawierające co najmniej 10,5% chromu i max 1,20% węgla (EN 10088-1:2007), aluminium anodowane, stale nierdzewne w gatunku 316. W przypadku nie zastosowania się do wyżej wymienionych zasad wszelkie reklamacje z powodu korozji na aplikacjach INOX będą odrzucone.

### **Drewno naturalne**

1. W celu utrzymania wszystkich walorów użytkowych wyrobu zalecane jest przeprowadzenie okresowej ich pielęgnacji:
  - a) 2-3 razy w ciągu roku.
  - b) Po przetarciu miękką szmatką zwilżoną wodą, zabezpieczyć powierzchnię malarską środkiem pielęgnacyjnym do drewna.
  - c) Do konserwacji nie stosować środków alkalicznych ani rozpuszczalnikowych.
2. Drzwi zewnętrzne należy zabezpieczać przed bezpośrednim oddziaływaniem odpadów atmosferycznych i słońca przez wstawienie ich we wnękach lub stosowanie daszka nad drzwiami montowanymi ścianach prostych.
3. Zadaszenie powinno wystawać poza obrys otwartych drzwi i powodować zacienienie drzwi w południe, w okresie letnim.
4. Montować na gotową posadzkę w otworach ściennych po zakończeniu prac murarskich i osuszeniu tynków.
5. Minimalna odległość grzejnika od drzwi powinna wynosić 150cm.

6. Zaleca się przedsionek nieogrzewany.

### Warunki montażu i eksploatacji drzwi zewnętrznych



## XII. Wymagany sposób montażu paneli:

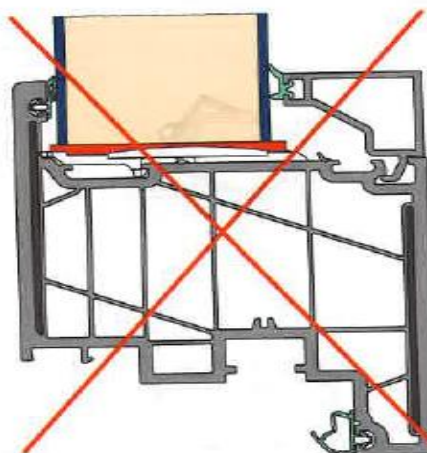
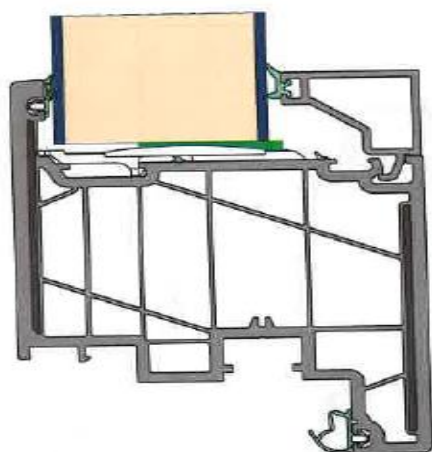
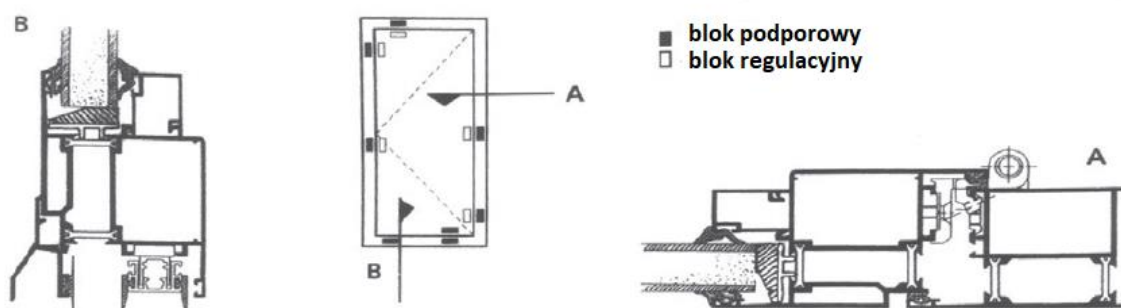
### Paneli wsadowych

1. Z gwarancji można skorzystać tylko wtedy, gdy poniższe warunki są ściśle przestrzegane.
2. Instalacja.

Montaż paneli odbywa się w taki sam sposób jak montaż szyb zespolonych w profilach. Panel jest umieszczony na plastikowych blokach, a w profilu dolnym co 20 cm znajduje się odpływ wody o minimalnej średnicy 8 mm.

3. Wszystkie gwarancje zostają automatycznie unieważnione w przypadku widocznego zastoju wody (kondensacja i/lub infiltracja wody) w rowkach, gdzie woda nie została poprawnie odprowadzona/wydrainowana.

Klinowanie odbywa się po stronie wewnętrznej blachy, aby umożliwić rozprężenie blachy zewnętrznej. Klinowanie odbywa się po przekątnej na dole po stronie zawiasów i na górze po stronie zamka.



#### Panele nakładkowych

Instrukcja montażu paneli nakładkowych, zważywszy na jej obszerność jest wysyłana na prośbę klienta.

### XIII. Postanowienia końcowe, właściwe prawo i sąd.

1. Tytuły poszczególnych rozdziałów, punktów OWS wprowadzone zostały—dla ułatwienia posługiwania się danym pismem i nie mają znaczenia prawnego, a co za tym idzie tekst OWS nie może być interpretowany na ich podstawie.
2. Jeżeli na podstawie niniejszych OWS Sprzedawca jest uprawniony do odstąpienia od Umowy—przyjmuje się, iż może on z tego prawa skorzystać bezterminowo, tj. w każdym czasie, od zaistnienia okoliczności stanowiącej czynnik do odstąpienia. Prawa tego nie anuluje fakt wykonywania Umowy przez Sprzedawcę po zaistnieniu okoliczności uzasadniającej odstąpienie od Umowy.
3. Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszych OWS okazałyby się nieważne lub nieskuteczne, nie będzie to miało wpływu na ważność -pozostałych postanowień. W takim przypadku obie strony zobowiązują się przyjąć takie postanowienia, które będą odpowiednie dla Sprzedającego i Kupującego.
4. Wszelkie spory będą rozstrzygane według prawa polskiego.