



## OWS – WARUNKI REKLAMACJI

### § 1. DEFINICJE

1. **Sprzedający** – KROSNO GLASS S.A., przy ul. Tysiąclecia 13, 38-400 Krosno, wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000725148, REGON: 364383766, NIP: 5252658150,
2. **Zamawiający** – przedsiębiorca, który w ramach prowadzonej działalności gospodarczej zamawia usługi lub/i produkty wytwarzane przez KROSNO GLASS S.A.
3. **Produkty** lub Towar – rzeczy ruchome produkowane, dostarczane lub sprzedawane przez Sprzedającego w ramach łączącej Strony Umowy.
4. **Strony** – Zamawiający i Sprzedający, których łączy Umowa.
5. **Umowa** – umowa sprzedaży, dostawy lub o wykonanie Produktów wraz z załącznikami, do zawarcia której dochodzi pomiędzy Stronami z chwilą złożenia przez Sprzedającego Potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji.
6. **Zamówienie** – sporządzone na otrzymanym od Sprzedającego formularzu lub złożone drogą pisemną, mailową lub faxem oświadczenie Zamawiającego, którego adresatem jest Sprzedający, określające asortyment zamawianych Produktów, ich specyfikację, a także oczekiwany termin i sposób dostawy.
7. **Dzień roboczy** – oznacza dzień powszedni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy;
8. **Wymagania Jakościowe KROSNO GLASS S.A.** – informacje dotyczące produktu określające jego parametry na podstawie wewnętrznych wymagań zgodnie z procedurami dotyczącymi produkcji ręcznej i mechanicznej.
9. **Wymagania Jakościowe Zamawiającego** – szczegółowe dane dotyczące produktu określające jego parametry na podstawie wymagań Zamawiającego (rysunki, ustalenia, charakterystyki, wzory, sposoby pokrycia, nadruki, loga i td) potwierdzone przez KROSNO GLASS S.A.

### § 2. UZGODNIENIA JAKOŚCIOWE

1. Zamawiający zobowiązany jest szczegółowo określić w treści Zamówienia cechy indywidualne zamawianych Produktów. Sprzedający w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania Zamówienia powiadomi Zawiadającego o przyjęciu zobowiązania do wykonania Zamówienia uwzględniającego cechy indywidualne. Brak powiadomienia oznaczać będzie brak zgody Sprzedającego na uwzględnienie cech indywidualnych.
2. W przypadku braku określenia przez Zamawiającego wymagań w zakresie wymogów jakościowych Produktów lub braku akceptacji założeń dotyczących cech indywidualnie zamawianych, o którym mowa w ust. 1 zd. 2 powyżej, Produkty będą wykonane z zachowaniem standardu jakości i aktualnych możliwości technologicznych KROSNO GLASS S.A. (załącznik: Wymagania Jakościowe Krosno Glass S.A.: WJA-000-00-PKJ-01, WJA-000-00-PKJ-02, WJA-000-00-PKJ-03, WJA-000-00-PKJ-04)
3. Zamawiający przed złożeniem zamówienia zapoznaje się z Wymaganiami Jakościowymi KROSNO GLASS S.A. i akceptuje je składając zamówienie, o ile warunki umowy nie wskazują inaczej.



### § 3. WARUNKI REKLAMACJI I RĘKOJMIA. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI KROSNO GLASS S.A.

1. Jeżeli dostarczone Produkty nie spełniają wymagań wskazanych w Umowie, Zamawiającemu przysługują roszczenia z tytułu rękojmi w zakresie opisanym poniżej.
2. Zasady zawarte w niniejszym paragrafie OWS określają odpowiedzialność KROSNO GLASS S.A. z tytułu rękojmi na podstawie art. 558 KC, przy czym odpowiedzialności takiej nie wyłączają.
3. Reklamacji podlega Towar niezgodny z Zamówieniem w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, o ile wady istniały już w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Zamawiającego lub wynikają z przyczyny tkwiącej w Towarze.
4. Strony dopuszczają istnienie braków ilościowych w dostawie bez obowiązku ich uzupełniania przez Wykonawcę w następujących ilościach każdej pozycji zamówienia: 2% do wysyłki 5.000 sztuk, 1 % do wysyłki od 5.001 do 50.000 sztuk oraz 0,5% powyżej 50.000 sztuk. Wystąpienie braków ilościowych jak opisane w zdaniu poprzednim nie może stanowić podstawy do wszczęcia postępowania reklamacyjnego.
5. KROSNO GLASS S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu wad Towaru ograniczoną do wartości wadliwego Towaru, tj. jedynie do wysokości jego ceny i tylko w stosunku do Zamawiającego.
6. KROSNO GLASS S.A. nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku niemożności korzystania z towaru podczas postępowania reklamacyjnego. Uprawnienia z tytułu rękojmi nie obejmują prawa do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami towaru.
7. Zamawiający zobowiązany jest do sprawdzenia zamówionego Towaru w sposób przyjęty dla tego rodzaju Towaru niezwłocznie po jego odbiorze i zgłoszenia Sprzedawcy reklamacji niezwłocznie po odbiorze Towaru, jednak nie później niż:
  - a) w terminie dwóch dni roboczych od dnia odbioru rzeczy pod względem ilościowym,
  - b) w terminie dwóch dni roboczych od dnia odbioru rzeczy pod względem jakościowym,
  - c) w terminie jednego miesiąca od dnia odbioru rzeczy w przypadku wad, których przy dołożeniu należytej staranności wymaganej w przypadku tego rodzaju Towarów nie można było wykryć w terminie dwóch dni roboczych, licząc od dnia odbioru, jednak zawsze nie później niż w terminie dwóch dni roboczych od dnia stwierdzenia wady.W wyżej opisanych terminach Zamawiający zobowiązany jest zgłosić reklamację poprzez przesłanie maila do Sprzedawcy.
8. Wady części dostarczonego Towaru nie uprawniają do reklamowania całości zamówionego Towaru.
9. Niedotrzymanie przez Zamawiającego powyżej wskazanych terminów powoduje wygaśnięcie przysługujących mu uprawnień z rękojmi.
10. Uprawnienia Zamawiającego z tytułu rękojmi wygasają najpóźniej po upływie 1 (jednego) miesiąca od dnia odbioru rzeczy.
11. Zgłoszenie powinno nastąpić w formie pisemnej (poprzez dostarczenie oświadczenia Zamawiającego do pracownika Biura Obsługi Klienta) lub e-mailowej (poprzez przesłanie zgłoszenia poprzez pocztę elektroniczną na adres: [reklamacje@krosno.com](mailto:reklamacje@krosno.com)), z podaniem:
  - a) tytułu zgłoszenia „REKLAMACJA”,
  - b) danych Zamawiającego i numeru dokumentu sprzedaży którego reklamacja dotyczy,
  - c) danych Towaru, którego dotyczy reklamacja (kod, nazwa), jego (reklamowanej) ilości, opisu (przyczyny) reklamacji,
  - d) wyraźnego zdjęcia wadliwego Towaru,
  - e) proponowanego sposobu załatwienia reklamacji spośród uprawnień opisanych w pkt. 13 poniżej.
12. Do reklamacji wymagane jest dołączenie wzorów/zdjęć wadliwego Produktu.
13. Zgłoszenie reklamacji nie przerywa ani nie zawiesza biegu terminu płatności za Towar.



14. Zamawiający zobowiązany jest zabezpieczyć reklamowane Produkty do momentu ostatecznego zakończenia procesu reklamacyjnego i udostępnić Produkty do wglądu Sprzedającego, o ile w ocenie Sprzedającego zaistnieje potrzeba dokonania oględzin.
15. Partię reklamowanego Towaru Zamawiający powinien odesłać wyłącznie po uzyskaniu od Sprzedającego zgody na przesłanie Towaru do miejsca oznaczonego przez Sprzedającego oraz uzgodnienia sposobu wysyłki i jej terminu. Wysyłka reklamowanej partii Towaru przez Zamawiającego bez uprzedniego zgłoszenia reklamacji lub bez ustalenia sposobu i terminu wysyłki, uprawnia KROSNO GLASS S.A. do odmowy przyjęcia wysyłki lub obciążenia Zamawiającego kosztami wysyłki.
16. KROSNO GLASS S.A. zobowiązany jest rozpatrzyć złożoną reklamację w terminie 60 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W przypadku braku zawiadomienia Zamawiającego o sposobie rozpatrzenia reklamacji, Strony przyjmować będą, że KROSNO GLASS uznał reklamację za zasadną.
17. Reklamacja nie zostanie uwzględniona, gdy:
  - a) Towar został zmieniony (przerobiony) lub poddany obróbkom przez Zamawiającego lub przez osobę trzecią (np. grawer, nadruk, tłoczenie, szlifowanie, inne fizyczne ingerencje) i tam został uszkodzony, chyba że w Towarze ujawnią się wady ukryte, zgłoszone w terminie określonym w punkcie 7.;
  - b) zgłoszono ją po upływie terminów określonych w punkcie 7.;
  - c) jakość Towaru jest zgodna z Wzorami Produktów i/lub Wymaganiami Jakościowymi KROSNO GLASS S.A. w chwili składania Zamówienia przez Zamawiającego;
  - d) Zamawiający uszkodził Towar w ten sposób, że nieprawidłowo korzystał z Towaru w sposób niezgodny z jego właściwościami lub przeznaczeniem, w tym także nie przestrzegał instrukcji obsługi i użytkowania lub gdy Zamawiający lub osoba trzecia fizycznie ingerowała w Towar niezgodnie z przeznaczeniem;
  - e) Towar został uszkodzony bezpośrednio lub pośrednio na skutek zdarzeń zewnętrznych takich jak np.: zjawiska atmosferyczne;
  - f) Towar doznał uszkodzeń mechanicznych z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub jego przewoźników i podwykonawców;
  - g) Wada dotyczy Towaru pozakatalogowego dostarczanego specjalnie na Zamówienie, jeżeli Towar jest zgodny z treścią Zamówienia i Umowy;
  - h) Towar nie posiada wad, ale nie jest zgodny z oczekiwaniami Zamawiającego, o których to oczekiwaniach Zamawiający nie powiadomił KROSNO GLASS S.A. przy składaniu Zamówienia pisemnie lub e-mailowo;
  - i) zachodzą jakiegokolwiek inne uzasadnione podstawy odmowy uwzględnienia reklamacji.
18. W przypadku uwzględnienia reklamacji KROSNO GLASS S.A.:
  - dokona wg swego wyboru i na swój koszt naprawy lub wymiany Towaru na nowy bez wad,
  - a jeżeli naprawa lub wymiana Towaru na nowy nie byłaby możliwa lub byłaby nadmiernie utrudniona (w tym także nieopłacalna dla Sprzedającego) KROSNO GLASS S.A. wystawi Zamawiającemu fakturę VAT korygującą oraz zwróci Zamawiającemu wartość brutto wadliwego Towaru, w terminie 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo podpisanej przez Zamawiającego Faktury VAT korygującej.
19. Wadliwy towar lub części, które wymieniono, powinny – o ile Strony ustalą tak w drodze odrębnych ustaleń e-mailowych lub pisemnych w toku rozpatrywania reklamacji - zostać zwrócone do Sprzedającego lub zniszczone za wyraźną zgodą Sprzedającego w terminie 30 dni od dnia wystawienia faktury korygującej lub dokonania naprawy lub wymiany Towaru. Z chwilą zakończenia czynności, o których mowa w zdaniu poprzednim, Towary wadliwe stają się własnością KROSNO GLASS S.A. z chwilą zawiadomienia Kupującego o sposobie rozpatrzenia reklamacji, o ile ich własność przeszła uprzednio na Kupującego.



20. KROSNO GLASS S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu reklamacji zgłoszonych przez osoby trzecie, w tym w szczególności podmioty na rzecz których Klienci dokonywali zakupu Towaru, ewentualnie, którym odsprzedali Towary nabyte w KROSNO GLASS S.A..
21. Zamawiający jest odpowiedzialny za sposób wykorzystania Towaru; Zamawiający jest odpowiedzialny wobec osób trzecich w tym także swoich własnych kontrahentów i klientów, którym przekazuje Towary nabyte w KROSNO GLASS S.A.; w szczególności Zamawiający zobowiązuje się, że w przypadku przekazywania Towarów, będzie to robił zgodnie z obowiązującymi go przepisami prawa, przyjmując na siebie odpowiedzialność w relacjach z tymi osobami trzecimi. W razie jakichkolwiek wątpliwości tym zakresie, Zamawiający powinien je uwzględnić w relacjach z KROSNO GLASS S.A. na etapie składania i formułowania treści Zamówienia i zawierania Umowy; Zamawiający jest w szczególności zobowiązany do tego, aby przed złożeniem Zamówienia (i przed ostatecznym określeniem treści Umowy) ustalić obowiązujące go przepisy prawa oraz uwarunkowania prawne i inne dotyczące planowanego sposobu wykorzystania Towaru, uwzględniając ograniczenia odpowiedzialności KROSNO GLASS S.A. wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków.
22. Po odsprzedaniu lub odstąpieniu Towaru kolejnemu odbiorcy, odpowiedzialność za jakiegokolwiek wady jakościowe i ilościowe przejmuje w całości Zamawiający.

#### **§ 4. WARUNKI GWARANCJI**

1. KROSNO GLASS S.A. nie udziela gwarancji na Produkty.
2. KROSNO GLASS S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania lub przechowywania Produktów.
3. Informacje zawarte w przekazywanych wraz z Towarem opisach, instrukcjach itp. nie stanowią gwarancji udzielonej przez KROSNO GLASS S.A. i nie generują obowiązków gwarancyjnych ze strony KROSNO GLASS S.A.