

**I. OKREŚLENIA UŻYTE W OGÓLNYCH WARUNKACH SPRZEDAŻY ROZUMIANE SĄ W NASTĘPUJĄCY SPOSÓB:**

1. OWS – Ogólne Warunki Sprzedaży stanowiące wzorzec umowy powszechnie stosowany w obrocie handlowym przez Producenta.
2. Cennik – aktualny standardowy cennik dla Wyrobów sporządzony przez Producenta.
3. Produkty – wyroby produkowane przez Producenta oraz inne wyroby handlowe znajdujące się w jego ofercie.
4. Producent - Firma PUH „JONIEC®”, Mieczysław Joniec, 34-650 Tymbark 109, NIP 7371000914, REGON 490711307, nr tel./fax.: 18 332 53 90, adres poczty elektronicznej: joniec@joniec.pl, adres strony internetowej: <http://www.joniec.pl>
5. Sprzedający – Producent o ile świadczy sprzedaż lub każdy inny podmiot dokonujący w danym przypadku sprzedaży Produktu.
6. Kupujący – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej składająca zamówienie lub nabywająca Produkty Sprzedającego na swój własny użytek lub celem dalszej odsprzedaży.
7. Strony – Producent, Sprzedający i Kupujący.
8. Konsument – w rozumieniu art. 22 1 ustawy określonej w pkt. 9 - Kupujący będący osobą fizyczną dokonywującą ze Sprzedającym czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z wykonywaną przez Kupującego działalnością gospodarczą lub zawodową.
9. Kodeks cywilny – ustawa z 23 kwietnia 1964r. kodeks cywilny.
10. Regulacje konsumenckie – ustawa powołana powyżej w pkt. 9, jak również przepisy powszechnie obowiązującego prawa regulujące uprawnienia konsumenta w sprzedaży towarów i usług.
11. Kodeks postępowania cywilnego – ustawa z 17 listopada 1964r. kodeks postępowania cywilnego.

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

1. OWS kształtują ogólne warunki umowy w rozumieniu art. 384 kodeksu cywilnego i stanowią one integralną część umów zawieranych przez Sprzedającego oraz wiążą Strony, o ile nie postanowią one inaczej. W umowach z udziałem Konsumentów stosuje się postanowienia OWS, jak również przepisy regulacji konsumenckich, z zastrzeżeniem, że jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy regulacji konsumenckich, kształtują inaczej prawa i obowiązki Konsumenta w relacjach ze sprzedającym aniżeli określono w postanowieniach OWS - stosuje się te przepisy.
2. OWS są podane do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Producenta oraz w biurze sprzedaży Sprzedającego.
3. Zawarcie umowy sprzedaży następuje poprzez złożenie zamówienia przez Kupującego w formie pisemnej lub elektronicznej i przyjęcie oraz potwierdzenie zamówienia przez Sprzedającego. Zawarta przez Kupującego umowa jest jednocześnie akceptacją OWS. Wszelkie informacje na temat produktów i Warunków Sprzedaży dostępne są u Sprzedającego oraz na stronie internetowej Producenta.
4. Terminy realizacji zamówień są zależne od harmonogramu produkcji Producenta i dostępności Produktów na stanach magazynowych. Strony mogą dopuścić szczególne terminy realizacji na mocy indywidualnych porozumień, w tym porozumień ramowych. Terminy produktów oznaczonych w Cenniku Producenta symbolem „\*” mogą zostać wydłużone ponad termin określony podczas składania zamówienia i potwierdzenia zamówienia. Producent zastrzega sobie prawo odmowy realizacji zamówienia (w całości lub części) jeżeli jego przedmiotem są produkty oznaczone symbolem „\*\*\*”.
5. Zmiany umów dokonywane przez Strony, w związku z realizacją umowy powinny być, pod rygorem nieważności sporządzone w formie pisemnej.
6. Cena Produktów ustalana jest na podstawie cennika Sprzedającego aktualnego na dzień sprzedaży. Sprzedający zastrzega sobie prawo udzielania upustów, rabatów jak również organizowania akcji sprzedażowych i promocji, każdorazowo podając informacje w przedmiocie podjęcia powyższych działań do wiadomości poprzez publikację na jego stronie internetowej. Dodatkowo Sprzedający zastrzega sobie prawo stosowania tzw. polityki prokonsumenckiej opartej na specjalnych warunkach cenowych.
7. Cena Produktów obejmuje ich załadunek wózkami widłowymi przez Sprzedającego, na środki transportu przystosowane do załadunku i przewożenia Produktów.
8. 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. W przypadku, gdy Kupującym jest Konsument, chcąc otrzymać fakturę winien zgłosić to Sprzedającemu przed zawarciem transakcji.
9. 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 naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych.
10. 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 wierzytelności lub skorzystania przez Sprzedającego z innych uprawnień przewidzianych w OWS lub przysługujących na mocy obowiązującego prawa.
11. 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.
12. 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 wcześniej nie dotrzymał terminów płatności,

b) istnieje podstawy do wytoczenia przez Sprzedającego powództwa o zapłatę przeciwko Kupującemu albo Sprzedająca wszczęła przeciwko Kupującemu postępowanie o zapłatę na drodze sądowej 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,

d) majątek kupującego został postawiony w stan likwidacji.

13. 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, o jakich mowa w rozdz. III.

14. 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.

15. 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 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 odpowiada 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.

16. 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.

17. W przypadku, gdy Producent lub Sprzedający przyjmuje na siebie obowiązek dostarczenia Produktów do miejsca wskazanego przez Kupującego, Kupujący winien zapewnić, że we wskazanym przez niego lokalizacji znajduje się dogodny dostęp do miejsca dostawy uwzględniając fakt, iż miejsce to winno być dogodne dla pojazdu o masie przekraczającej 3,5 tony. Poprzez dogodny dostęp należy rozumieć utwardzoną drogę a także utwardzone miejsce rozładunku. Kupujący akceptuje w tym przypadku spoczywający na nim obowiązek wykonania rozładunku, a także zobowiązuje się do zapewnienia w miejscu rozładunku jego osoby albo osoby posiadającej upoważnienie do odbioru Produktów, a w przypadku braku takiej osoby Producent lub Sprzedający ma prawo wydać Produkty osobie, która zobowiąże się do ich przyjęcia w imieniu Kupującego na jego koszt i niebezpieczeństwo. 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 niespełnienia obowiązków określonych treścią niniejszego postanowienia, w szczególności braku zapewnienia dogodnego dostępu do miejsca dostawy. W przypadku, gdy Kupujący złożył zapewnienie w przedmiocie istnienia dogodnego dostępu do miejsca dostawy, jest odpowiedzialny za wszelkie szkody i koszty powstałe u Sprzedającego w toku dostawy, w razie gdy zapewnienia te okazały się nieprawdziwe.

18. W chwili odbioru Produktów przez Kupującego wszelkie ryzyko oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktów przechodzi na Kupującego. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe składowanie Produktów.

19. Zamówiony i dostarczony Produkt wolny od wad nie podlega zwrotowi.

20. Strony niniejszym wyłączają rękojmię za wady w rozumieniu art. 556 i nast. kodeksu cywilnego. Nie dotyczy to umowy sprzedaży zawartej przez Producenta z Konsumentem.

21. Wszelkie zamówienia złożone przez Kupującego partiami do łącznej wagi 24 ton, muszą być potwierdzone przez Kupującego w ciągu max. 14 dni. Po tym terminie Sprzedający ma prawo anulować zamówienie, i nie ponosi odpowiedzialności za poniesione z tego tytułu straty.

22. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności, za skutki wynikające z podania przez Kupującego niewłaściwych danych w zamówieniu, danych uniemożliwiających lub utrudniających poprawną realizację zamówienia.

### III. GWARANCJA I REKLAMACJE GWARANCYJNE

1. Okres gwarancji na Produkty Sprzedającego będące wyrobami betonowymi wynosi 5 lat od daty ich zakupu przez Kupującego. W odniesieniu do pozostałych duktów Sprzedającego okres gwarancji oraz warunki gwarancji wynikają z właściwego dokumentu gwarancyjnego wystawionego przez ich Producenta. Po upływie okresów objętych treścią niniejszego postanowienia gwarancja wygasa.
2. Kupujący nabywa uprawnienia z tytułu gwarancji pod warunkiem pełnej i terminowej zapłaty za Produkty, z zastrzeżeniem postanowień rozdz. II pkt. 11.
3. Kupujący, z zastrzeżeniem pkt. 4, powinien nie później niż w terminie 7 dni od daty stwierdzenia wady, złożyć reklamację pod rygorem utraty uprawnień z tego tytułu. Zgłoszenie reklamacji następuje poprzez wysłanie karty gwarancyjnej oraz karty zgłoszenia reklamacyjnego wraz z odpowiednimi załącznikami :
  - a) drogą elektroniczną na adres reklamacje@joniec.pl,
  - b) drogą pocztową z dopiskiem REKLAMACJA na adres Producenta,
  - c) w formie pisemnej w siedzibie Sprzedawcy,
 Zgłoszenie reklamacyjne następuje również poprzez wypełnienie i przesłanie Karty Zgłoszenia Reklamacyjnego znajdującej się na stronie Producenta [www.joniec.pl](http://www.joniec.pl). Kartę zgłoszenia reklamacyjnego można pobrać ze strony [www.joniec.pl](http://www.joniec.pl) lub wysyłając wiadomość elektroniczną na adres reklamacje@joniec.pl.
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 ilościowych i jakościowych, innych niż określone powyżej w postanowieniu zawartym w lit. a)-b) – najpóźniej w terminie, o jakim mowa w pkt. 3 powyżej.
5. Sprawdzenia towaru należy dokonać w obecności przewoźnika. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń należy sporządzić dokumentację fotograficzną w celu ich udokumentowania.
6. Z zastrzeżeniem postanowienia pkt. 3-4 niniejszego rozdziału, w przypadku stwierdzenia wad lub braków podczas rozładunku – pod rygorem utraty prawa do złożenia reklamacji - Kupujący jest zobowiązany do umieszczenia stosownej adnotacji na liście przewozowym potwierdzonej przez kierowcę przewoźnika realizującego dostawę, oraz domagać się od przewoźnika sporządzenia 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).
7. W przypadku, gdy Kupujący przyjął towar, nie sprawdzwszy w obecności przewoźnika jego stanu, oraz ilości, albo nie zgłosiwszy przewoźnikowi zastrzeżeń wskazujących rodzaj braku lub uszkodzenia – domniemywa się, że otrzymał on towar w stanie opisanym w dokumencie WZ.
8. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przedstawienie przez Kupującego:
  - a) reklamacji na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub formularza on-line znajdującego się na stronie [www.joniec.pl](http://www.joniec.pl),
  - b) karty zgłoszenia reklamacyjnego,
  - c) karty gwarancyjnej Produktów o ile została wydana,
  - d) zdjęć przedstawiających wady lub uszkodzenia Produktów,
  - e) dokumentu zakupu Produktów,
  - f) etykiety zawierającej kod kreskowy i numer palety,
  - g) etykiety lub instrukcji dołączonych do Produktów zawierających datę produkcji i pakowania,
  - h) dokumentów zakupu materiałów użytych do zabudowy i montażu Produktów Producenta (dotyczy zabudowanych Produktów).
9. W ciągu 14 dni od daty otrzymania przez Sprzedającego karty zgłoszenia reklamacyjnego, zostanie rozpoczęta procedura reklamacyjna reklamowanych Produktów. W przypadku uznania reklamacji warunki jej usunięcia będą określone na piśmie lub drogą elektroniczną.
10. Jeżeli Sprzedający uzna reklamację za uzasadnioną, dokona naprawy Produktów lub proponuje obniżenie ceny Produktów, przy czym propozycja ta jest wiążąca. Jeżeli natomiast powyższe jest niemożliwe – dokona wymiany Produktów lub zaoferuje obniżenie ceny, w szczególności wówczas, gdy wymiana lub naprawa Produktów jest niemożliwa albo wiąże się ze znacznymi kosztami lub innymi niedogodnościami, a wada Produktów jest nieistotna. W ostatnim przypadku Kupujący może żądać zwrotu kwoty tyt. ceny stanowiącej różnicę pomiędzy wartością Produktów wolnych od wad a wartością Produktów wadliwych. W razie wymiany, Produkty wadliwe stają się własnością odpowiednio Sprzedawcy lub Producenta.
11. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady i uszkodzenia Produktów, powstałe w wyniku:
  - a) niewłaściwego i niezgodnego z zasadami sztuki budowlanej montażu zakupionych Produktów,
  - b) niewłaściwego zaprojektowania ogrodzenia lub montażu Produktów w sposób niezgodny z instrukcjami lub zaleceniami Producenta,
  - c) zastosowania niewłaściwych materiałów, oraz technologii do montażu Produktów,
  - d) niezastosowania się do przygotowanej przez Producenta Instrukcji Budowy Ogrodzenia, zaleceń Sprzedającego co do sposobu montażu, izolacji, impregnacji, pielęgnacji i zabezpieczeń Produktów,
  - e) stosowania bezpośrednio na Produkt środków odładowych,
  - f) zastosowania nieodpowiedniej klasy ekspozycji betonu użytego do montażu Produktów;
 Przez KLASĘ EKSPOZYCJI BETONU strony rozumieją klasę XF1 (C30/37). Oddziaływania środowiska są sklasyfikowane jako klasy ekspozycji. Wybór klas ekspozycji dostosować do warunków występujących w miejscu użycia betonu. Zgodnie z polską normą PN-EN 206 wraz z krajowym uzupełnieniem PN-B-06265 beton używany do zabudowy Produktów firmy JONIEC® powinien odpowiadać klasie ekspozycji XF1 (C30/37) z wszystkimi konsekwencjami co do wymogów składu betonu dla tej klasy ekspozycji;
  - g) niewłaściwego użytkowania, niezgodnego z przeznaczeniem i właściwościami zakupionych Produktów,
  - h) niewłaściwego składowania, magazynowania lub transportu zakupionych Produktów,
  - i) siły wyższej tj. w szczególności klęsk żywiołowych i innych nieprzewidywalnych wypadków losowych,
  - j) niewłaściwego doboru Produktów do rodzaju terenu i wielkości obciążeń,
  - k) impregnacji produktów podczas nieodpowiednich warunków atmosferycznych,
12. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za pęknięcia i inne uszkodzenia 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 wraz z krajowym uzupełnieniem PN-B-06265 Wymagania, właściwości użytkowe, 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 lub niezgodności z umową w Produktach przed montażem, Kupujący nie powinien rozpoczynać prac montażowych, ale winien w tym fakcie niezwłocznie powiadomić Sprzedającego. W przypadku stwierdzenia wad Produktów lub niezgodności z umową 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 lub stwierdzenia niezgodności z umową spowoduje utratę uprawnień reklamacyjnych w odniesieniu do Produktu.
14. W przypadku ujawnienia po rozładunku widocznych wad Produktów lub niezgodności z umową 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 lub niezgodności z umową, jeśli Kupujący w chwili ich zakupu lub wydania wiedział o wadach lub o niezgodności.
16. Gwarancją nie są objęte Produkty sprzedawane jako pozagatunkowe.
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 z obowiązującymi w dacie sprzedaży normami,
  - b) wykwyty wapniowe w postaci nalotów na powierzchniach Produktów;
 NALOT Y - 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), wykonanie należytej pielęgnacji, wpływa na zmniejszenie możliwości wystąpienia wykwitów, które nie są podstawą reklamacji.
  - c) naturalne zmiany w kolorystyce Produktów pod wpływem ich użytkowania;
 Nieznaczne różnice kolorystyczne spowodowane warunkami dojrzewania Produktów, zmiennością składników tj. cementu, kruszyw, ich koloru, zmiennym wskaźnikiem wodno-cementowym nie stanowią podstawą reklamacji;
  - d) ewentualne włosowate mikropęknięcia powierzchniowe, powstałe w wyniku skurczów związanych z dojrzewaniem Produktów;
  - e) straty powstałe na skutek zabudowy niedojrzałych Produktów;
  - f) odchyłki w strukturze, powierzchni 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 są poddane procesowi łamania i obróbki betonu. Każdy element jest niepowtarzalny, a jego różne powierzchnie są naturalnym elementem tego procesu i nie stanowią podstaw do reklamacji. Analogicznie – niepowtarzalność produktów cechuje wyroby powstałe w procesie tzw. 'scratchowania', co generuje różnorodność powierzchni wyrobów stanowiącą naturalny wynik tego procesu i nie jest traktowana jako wada;
- g) różnice w kolorystyce w pojedynczych elementach „MULTI-KOLOR”® wynikające z zamierzonego celu produkcyjnego uzyskania efektu przebarwienia (zaleca się budowę zgodnie z instrukcją i zasadą: „mieszania 3 palet”),
- h) 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, powierzchniach i krawędziach produktów spowodowane zamierzonym procesem postarzania części Produktów,
- k) łuszczenie powierzchni podmurówek wynikające z procesu produkcji i użytkowania,
- l) podcięcia technologiczne występujące na ścianach bloczków jako naturalny rezultat procesu produkcji.
18. Wszelkie zgłaszane roszczenia w ramach reklamacji dotyczących wad jakościowych, mogą być weryfikowane jedynie pod warunkiem zachowania odpowiedniej odległości min. 2 metry od Produktu, wg. obowiązujących przepisów.
19. W razie uznania reklamacji przez Sprzedającego jako zasadnej, Strony ponoszą w równych częściach koszty zwrotu Produktu do siedziby Producenta lub innego miejsca zakupu, jak też koszty wymiany Produktu na wolny od wad.
20. Postanowienia w zakresie gwarancji nie uchylają uprawnień Kupującego będącego Konsumentem wynikającym z rękopisem w rozumieniu art. 556 kodeksu cywilnego, a także innych powiązanych regulacji prawnych, w tym Regulacji konsumenckich.

#### IV. OPAKOWANIA

1. Produkty są pakowane na paletach transportowych stanowiących opakowanie wielorazowe lub jednorazowe. Dopuszcza się także pakowanie Produktów w tzw. 'Big-Bagach'.
2. Koszt palet jednorazowych jest wliczony w cenę Produktu. Kupujący nie nabywa prawa do ich odsprzedaży Sprzedającemu.
3. Koszt palet wielorazowych jest uwzględniany w należności wynikającej z dokumentu sprzedaży wystawianego na rzecz Kupującego.
4. Sprzedający w miarę posiadanych możliwości i zapotrzebowania może odkupić od Kupującego nieuszkodzone palety wielorazowe w terminie do 6 miesięcy od daty ich wydania. Palety muszą być w takim przypadku zwrócone do magazynu Sprzedającego na koszt i ryzyko Kupującego. W przypadku przekroczenia terminu zwrotu Sprzedający ma prawo odmówić przyjęcia palet bez podania przyczyny.

#### V. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Z zastrzeżeniem przypadków określonych treścią przepisów kodeksu cywilnego oraz innych powiązanych regulacji prawnych, w tym Regulacji konsumenckich, 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.
2. Sprzedający ma prawo odstąpić od umowy w przypadku opóźnienia Kupującego w zapłacie lub zwłoki w odbiorze Produktów przekraczającej 14 dni.
3. Strony mogą odstąpić od umowy bez wyznaczenia dodatkowego terminu do spełnienia świadczenia, jeżeli jedna z nich oświadczy, że świadczenia swego nie spełni.

#### VI. SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA SPRZEDAŻY Z UDZIAŁEM KONSUMENTA

1. W przypadku sprzedaży z udziałem Konsumenta dokonanej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedającego lub w ramach sprzedaży na odległość Kupujący ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyn swej decyzji w terminie 14 dni od dnia wydania Produktu, a gdy umowa dotyczy wykonania usługi – w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli przedmiot umowy jest wydawany osobno, partiami, lub w częściach Konsument swoje prawo wykonuje od dnia dostarczenia ostatniej z partii Produktu. Dla zachowania powyższego terminu wystarczającym jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. Zwrot należności za Produkt uiszczony przez Konsumenta następuje w terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o odstąpieniu. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.
2. W przypadku sprzedaży z udziałem Konsumenta dokonanej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedającego lub w ramach sprzedaży na odległość Kupujący traci prawo odstąpienia od umowy jeżeli Sprzedający w pełni wykonał swoją usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem realizacji świadczenia, że po jego spełnieniu Konsument utraci prawo do odstąpienia od umowy, a także Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy, gdy świadczenie Sprzedającego obejmowało wykonanie Produktu nieprefabrykowanego, wyprodukowanego wg specyfikacji Konsumenta lub służącego zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Konsument traci powyższe uprawnienie również w pozostałych przypadkach określonych Regulacjami konsumenckimi.
3. W przypadku zawarcia umowy z Kupującym będącym Konsumentem, jeżeli Produkt jest niezgodny z umową lub wadliwy w roz. przepisów Kodeksu cywilnego, Kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że wada lub niezgodność z umową jest nieistotna lub Sprzedający niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad, albo wadę lub niezgodność tą usunie, o ile Produkt ten nie był już uprzednio wymieniony lub naprawiony przez Sprzedającego albo Sprzedający nie uczynił zadość obowiązкови wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady. Kupujący może także zamiast zaproponowanego przez Sprzedającego usunięcia wady lub niezgodności z umową żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany Produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedającego. Sprzedający odpowiada za niezgodność Produktu z umową zawartą z udziałem Konsumenta lub za wady Produktu sprzedanego i wydane kupującemu, który jest Konsumentem, jeżeli niezgodność lub wadliwość została stwierdzona przed upływem 2 lat od wydania Produktu Kupującemu, z zastrzeżeniem iż Kupujący może zgłosić roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Produktu na wolny od wad albo złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy nie później niż z upływem 1 roku od dnia stwierdzenia wady. Termin 1 roku nie może zakończyć się przed upływem 2 lat od dnia wydania Produktu. Dla zachowania terminu wystarczającym jest dokonanie zawiadomienia przed jego upływem w dowolnej formie. Brak odpowiedzi Sprzedającego w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia wraz z konkretnym żądaniem Konsumenta dotyczącym wymiany rzeczy lub usunięcia wady, obniżenia ceny z określeniem kwoty, o którą cena ma być obniżona poczytuje się za uznanie żądania.
4. Kupujący będący Konsumentem przed zawarciem umowy otrzymuje niezbędne wyjaśnienia związane z produktem w zakresie jego stosunków faktycznych i prawnych oraz jest informowany o warunkach realizacji umowy, całkowitym koszcie zamówienia, o warunkach prawidłowego i pełnego korzystania z Produktu, oraz zostaje pouczony o przysługujących mu prawach i obowiązkach wynikających z regulacji konsumenckich.
5. Zawarta przez Kupującego umowa jest jednocześnie akceptacją Ogólnych Warunków Sprzedaży. Wszelkie informacje na temat produktów i Warunków Sprzedaży dostępne są u Sprzedającego oraz na stronie internetowej Producenta. W razie wątpliwości, Konsument może zwrócić się do Producenta o wyjaśnienia w zakresie postanowień OWS oraz konsekwencji prawnych i faktycznych wykonywania warunków umowy, a Producent obowiązany jest do ich udzielenia bez zbędnej zwłoki.
6. Do odpowiedzialności Sprzedającego z tytułu rękopisem oraz jego odpowiedzialności z tytułu reklamacji zgłoszonej przez Kupującego będącego Konsumentem w ramach umowy sprzedaży zawartej przez Producenta z Konsumentem stosuje się odpowiednio postanowienia rozdz. III pkt. 11 – 18 w takim zakresie, w jakim nie są sprzeczne z Regulacjami konsumenckimi.

#### VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach spornych wynikłych na tle postanowień niniejszych OWS, prawem właściwym jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej (RP) oraz stosuje się jurysdykcję sądów powszechnych RP.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami OWS, mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, oraz innych powiązanych regulacji prawnych, a w przypadku umów zawieranych przez Producenta z Konsumentem stosuje się przepisy Regulacji konsumenckich.
3. Wszelkie zmiany OWS wymagają dla swej ważności formy pisemnej.
4. Ewentualne spory wynikłe na tle realizacji postanowień umowy, Strony będą starać się rozwiązywać polubownie drogą wzajemnych negocjacji. W braku możliwości rozwiązania sporów w powyższy sposób, Strony poddadzą spór rozstrzygnięciu sądu powszechnego właściwego dla siedziby Producenta lub Sprzedającego. Nie dotyczy to sporów powstałych w zakresie realizacji umowy zawartej z udziałem Konsumenta. W takim przypadku w braku rozwiązania sporu na drodze polubownej w powyższy sposób, Konsument jest uprawniony do poddania sporu rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy wg swego wyboru na zasadach określonych przepisami kodeksu postępowania cywilnego lub Regulacji konsumenckich.
5. Producent oraz Sprzedający nie ponoszą odpowiedzialności za nienależyte wykonanie lub niewykonanie zobowiązania, a także za powstałe z tego tytułu następstwa u Kupującego, jeżeli do nienależytego wykonania lub niewykonania zobowiązania doszło w rezultacie zaistnienia siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumieć należy zjawisko zewnętrzne, trudne do przewidzenia, którego skutkiem nie można było zapobiec, takie jak: powódź, stan zagrożenia epidemicznego, stan ogłoszenia epidemii, stan wyjątkowy, pożar o dużych rozmiarach, strajk generalny, deficytowość surowców i materiałów niezbędnych do wytworzenia Produktów, hiperinflacja, stan klęski żywiołowej, blokada granic i portów, zakaz eksportu i importu, stan wojenny, lub stan o podobnym charakterze, a także działania zbrojne, działania hybrydowe, a także wojna, w tym wojna domowa.